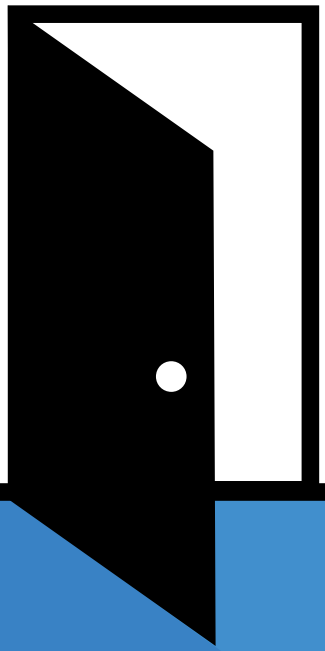
OCASI
Ontario Council of Agencies Serving Immigrants

Initiative pour **l'Accessibilité**

Accessibility Initiative



Trousse pour l'Accessibilité :

Accès en Action

Table des matières

4 Mot de la Directrice Générale

5 À propos d'OCASI

6 Qu'est-ce que l'initiative pour l'Accessibilité d'OCASI?

10 Pourquoi et pour qui cette ressource?

12 Les francophones en contexte minoritaire : Pour une analyse intersectionnelle plus complète

14 Connaître ses obligations : Un cadre réglementaire en évolution

22 Handicap : Quelques concepts-clés

28 Survol des types de handicap les plus communs

34 Adresser les obstacles : accès, accessible, accessibilité et équité

41 Intersectionnalité : Une notion-clé

44 Une approche antiraciste et anti-oppressive (AR/AO) au service de la justice pour les personnes en situation de handicap

61 Une note sur les traumatismes

64 Témoignages pour apprendre, témoignages pour comprendre

82 Des mythes et des faits

84 Des ressources en matière de handicaps / d'accessibilité disponibles pour les intervenants, les organismes et les clients

89 Glossaire

Remerciements

OCASI tient à exprimer sa gratitude à tous les organismes, groupes et individus qui ont soutenu ce projet et ont contribué à ce que ce travail voit le jour.

Un spécial remerciement aux personnes im/migrantes et réfugiées en situation de handicap et s/Sourdes qui - avec beaucoup de courage- ont généreusement partagé leurs expériences et parcours d'établissement avec nous.

Financé par :

Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada

Funded by:

Immigration, Refugees and Citizenship Canada

1 Mot de la Directrice Générale

Les nouveaux arrivants rencontrent de nombreux défis lorsqu'ils s'établissent dans un nouveau pays. Ils doivent apprendre une nouvelle langue, trouver un emploi et un logement, et composer avec la complexité d'une nouvelle culture et les réalités de la discrimination.

Ce processus d'établissement est particulièrement plus difficile pour les immigrants, migrants et réfugiés en situation de handicap et les nouveaux arrivants s/Sourds ou malentendants qui font face à encore plus d'obstacles en raison du capacitisme systémique dans nos communautés et milieux de travail. Par conséquent, apprendre à aborder le capacitisme et à soutenir les im/migrants, les réfugiés en situation de handicap et les nouveaux arrivants s/Sourds est un processus continu.

Bien que notre compréhension plus large de l'handicap ait mené à l'amélioration des lois et des programmes, les obstacles uniques auxquels font face les immigrants, les migrants et les réfugiés en situation de handicap et les nouveaux arrivants s/Sourds et malentendants dans l'établissement demeurent toujours un défi. À OCASI nous sommes déterminés à aider le secteur de l'établissement au Canada à créer un espace accueillant et inclusif pour tous.

Notre objectif en créant cette trousse est de vous fournir des outils pour vous aider à soutenir les personnes immigrantes et réfugiées en situation de handicap et s/Sourdes notamment celles qui s'identifient comme francophones vivant en contexte minoritaire, à travailler créer des espaces accessibles, accueillants et inclusifs.

Enfin, nous espérons que cette ressource contribuera à la continuité d'une discussion capitale qui aura un impact positif sur la qualité de vie des im/migrants et des réfugiés en situation de handicap et s/Sourds au Canada.

Debbie Douglas
Directrice Générale
Otario Council of Agencies Serving Immigrants - OCASI

2

À propos d'OCASI

OCASI a été créé en 1978 en tant que voix collective des organismes servant les immigrants pour coordonner des réponses à des besoins et à des préoccupations en commun.

La Mission d'OCASI consiste à atteindre l'égalité, l'accès et la pleine participation des immigrants et des réfugiés à tous les aspects de la vie au Canada.

Les principes qui guident OCASI comprennent :

1. Le droit de toutes les personnes de participer de manière pleine et équitable à la vie sociale, culturelle, politique et économique de l'Ontario.

2. Le droits des immigrants et des réfugiés au Canada d'avoir un accès garanti et équitable à tous les services et programmes.

3. La croyance que le Canada doit être une terre de refuge et d'opportunités, un pays reconnu pour son humanisme et la justice dans sa manière de traiter les immigrants et les réfugiés.

4. La croyance que dans la coopération avec d'autres groupes et communautés qui promeuvent les droits de la personne et qui luttent contre la discrimination, OCASI verra la réalisation de ces principes.

OCASI
Ontario Council of Agencies Serving Immigrants

Expert on Immigrant and and Refugee Issues.
Advocate for the Immigrant-serving Sector.

3

Qu'est-ce que l'Initiative pour l'Accessibilité d'OCASI ?

Conception de l'Initiative

L'Initiative pour l'Accessibilité a vu le jour en 2011 dans le cadre d'un partenariat entre OCASI et ERDCO (Ethno-Racial Disability Coalition of Ontario, une coalition de personnes en situation de handicap s'identifiant à diverses communautés ethniques ou raciales) financé par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada.

De 2011 à 2019 l'Initiative pour l'Accessibilité a été financée comme projet provincial bilingue. Durant cette période plus de 4000 professionnels du secteur de l'établissement ont été formés à travers l'Ontario. Le projet a tellement bien réussi à atteindre ses objectifs qu'il a reçu deux prix :

1. Prix de la Fondation canadienne des relations raciales pour les pratiques exemplaires
2. Prix David C. Onley pour leader en accessibilité.

Pour couronner ce succès, le projet s'est vu octroyer en 2020 un financement pour devenir un projet national bilingue.

L'Initiative pour l'Accessibilité vise à renforcer les connaissances et les compétences des professionnels du secteur de l'établissement afin qu'ils soient mieux outillés pour servir les personnes immigrantes et réfugiées en situation de handicap visible ou invisible et les

personnes s/Sourdes. Une gamme d'activités, d'outils et de ressources de développement professionnel en ligne est créée pour aider les organisations au service des nouveaux arrivants à créer des espaces accessibles et inclusifs pour tous. Est également abordée la nécessité pour les agences de se conformer aux lois nationales et régionales et à la législation relative à l'accessibilité et à la lutte contre la discrimination, tout en fournissant des services d'établissement efficaces aux immigrants et réfugiés en situation de handicap visible ou invisible et les personnes s/Sourdes.

Le Renforcement de capacité du secteur de services aux personnes im/migrantes et réfugiées en situation de handicap in/visible et personnes s/Sourdes se fait par :

- Etablir des partenariats et des relations stratégiques avec les chefs de file de domaines relatifs aux handicaps et de l'établissement en accordant une attention particulière à la participation d'une diversité de communautés ethniques ou racisées, y compris des personnes im/migrantes.

- Offrir des cours auto-dirigés en anglais et en français trois fois par an.

- Offrir des webinaires en anglais et en français aux intervenants de première ligne et aux gestionnaires du secteur de l'établissement et de l'handicap.

- Créer un groupe national de discussion en ligne qui favorise l'interaction et les discussions communautaires pour partager et échanger des connaissances, de l'expertise et résoudre les difficultés relatives à la prestation de services aux im/migrantes et réfugiées en situation de handicap visible ou invisible.

- Recruter des membres pour le Comité National Consultatif pour l'Accessibilité (CNCA) qui fournit des conseils et rétroactions relatifs au développement des différents livrables du projet,

- Recruter des "Alliés de l'Accessibilité" partout au Canada dans le but de rassembler un large groupe de personnes dévouées à créer des lieux de travail accessibles.

- Développer des ressources et boîtes à outils pour appyer l'apprentissage du secteur et intersectoriel.

Faire avancer la justice pour les personnes en situation de handicap

OCASI est fier de sa feuille de route collaborative en matière d'accessibilité. De ce cheminement est issu une compréhension renouvelée et approfondie de l'importance de comprendre et de tenir compte de l'entrecroisement des expériences de systèmes d'oppression dans le vécu des gens.

Les systèmes d'oppression se manifestent par une stigmatisation de certaines identités. Le capacitisme est le nom donné à l'oppression des personnes en situation de handicap, c'est-à-dire les effets combinés de l'ensemble des politiques et des façons de faire dans les institutions et les organisations d'un pays ainsi que des attentes, croyances et attitudes des individus. Ces effets combinés produisent d'importants obstacles aux respects de leurs droits et à leur plein épanouissement. Le sexisme, le racisme ou l'homophobie sont d'autres formes d'oppression. Une personne peut vivre - bien malgré elle - les effets d'interaction de plus d'une forme d'oppression, c'est ce que Kimberlé Crenshaw a appelé le phénomène d'intersectionnalité..

Au cœur de l'initiative pour l'Accessibilité : l'intersectionnalité

Lorsque l'on ne sait pas comment tenir compte des effets d'amplification d'obstacles qui surviennent quand une personne fait l'objet de plusieurs stigmatisations à la fois, cela peut avoir un impact considérable sur l'efficacité de nos services. La stigmatisation peut être basée sur des caractéristiques comme le handicap, la couleur de la peau, la langue ou l'accent, les origines ou le statut d'immigration, le statut socioéconomique ou les affiliations religieuses. Cette prise en compte plus complexe doit devenir une caractéristique incontournable de tout travail auprès de personnes im/migrantes ou réfugiées en situation de handicap visible ou invisible.

> "**Oppression"** : c'est un mot lourd qui peut provoquer des malaises. Pourtant, nous savons qu'accepter d'apprivoiser ce mot et de s'ouvrir à ce qu'il peut nous apprendre permet aux personnes qui se mobilisent à l'appui des nouveaux arrivants de mieux les soutenir. Cela est d'autant plus vrai lorsqu'il s'agit d'appuyer les réfugiés et les im/migrants en situation de handicap in/visible ainsi que les nouveaux arrivants s'identifiant à la culture Sourde.

> Le **racisme** est une forme spécifique d'oppression. Cette notion fait l'objet d'incompréhensions importantes. Ces incompréhensions entravent les efforts pour adresser ce problème. Ceci est l'une des raisons pour lesquelles il est pertinent de préciser l'intention d'adresser cette forme d'oppression de manière spécifique.
>
> Il y a **stigmatisation** lorsqu'un aspect ou un autre des caractéristiques sociodémographiques ou identitaires de groupes entiers de personnes a été dévalorisé, conçu comme "Autre", perçu comme problématique ou infériorisé par la société. À divers degrés, la personne qui subit une stigmatisation est déshumanisée.La stigmatisation est liée à des systèmes d'oppression sous-jacents.

Voilà pourquoi OCASI s'investit activement à la création d'un monde où tous les organismes de services utilisent délibérément, de manière informée et efficace, des cadres de référence développés pour lutter contre les oppressions - dont le capacitisme - et le racisme. **L'accessibilité ne peut être réalisée que si les stratégies adoptées adressent les obstacles d'accès venant de diverses formes d'oppression à la fois et de leurs effets cumulés.**

Perspective antiraciste et anti-oppressive

Cette nouvelle édition de la Trousse pour l'accessibilité, et les autres travaux plus récents qui découlent de l'Initiative pour l'Accessibilité, incorporent dorénavant une perspective explicitement antiraciste et anti-oppressive (ARAO). Au Canada, ce que l'on appelle une pratique antiraciste et anti-oppressive a tendance à s'inspirer de plusieurs courants en englobant, par exemple, des approches féministes, critiques, décoloniales, queer et structurelles (Pullen-Sansfaçon, 2013; Ou Jin Lee et collègues, 2017). L'adoption d'une perspective antiraciste et anti-oppressive exerce une influence sur :

- notre façon de penser, de voir et d'analyser; et
- notre façon de créer, de décider et d'agir.

Autrement dit, une perspective antiraciste et anti-oppressive sert à la fois de grille de lecture pour mieux percevoir la complexité de ce qui se passe autour de nous et de boussole pour mieux orienter nos actions. Ces notions sont à la base de cette ressource et nous les explorerons davantage au fil des pages qui suivent.

4

Pourquoi et pour qui cette ressource?

Cette boîte à outils vous permettra de vous familiariser avec certains concepts, lois et questions essentielles abordant les handicaps in/visibles et les enjeux d'accessibilité à partir d'une perspective de justice pour les personnes en situation de handicap.

OCASI veut offrir des outils et du soutien aux membres du personnel des organismes prestataires de services dans leurs efforts en vue de créer des organisations plus conscientes des complexités de la diversité humaine et plus accessibles.

Plus précisément, la présente ressource a été développée à l'intention des prestataires de services aux personnes im/migrantes. Cela comprend les agences spécialisées en matière d'établissement aussi bien que d'autres organisations appelées à transiger avec les personnes im/migrantes – gardant à l'esprit qu'alors que certaines formes de handicap sont bien visibles, plusieurs types de handicap sont invisibles.

De plus, les cadres réglementaires au Canada sont en évolution à cet égard et il est important que les prestataires de services soient conscients de leurs obligations légales sur ce plan.

Cette ressource peut servir de référentiel en vue d'identifier des manières de soutenir les personnes im/migrantes en situation de handicap in/visible sur la base d'un modèle de justice pour les personnes en situation de handicap et du modèle social du handicap. Nous cherchons à offrir des pistes d'apprentissage stimulantes et pertinentes pour vous et pour votre collectivité.

Pour aller plus loin

OCASI offre également un programme d'auto-formation gratuit intitulé **"Renforcer l'accès et l'équité pour les personnes im/migrantes et réfugiées en situation de handicap in/visible"** pour les personnes désireuses de creuser davantage ces questions et de parfaire leurs connaissances en la matière. Ce programme est composé d'un cours autodirigé de 7 modules et de webinaires et il est offert trois fois par an en français et en anglais.

5

Les francophones en contexte minoritaire : Pour une analyse intersectionnelle plus complète

Parmi les francophones en contexte minoritaire au Canada, il existe une prise de conscience grandissante de l'ampleur et de l'importance de toute la diversité humaine au sein de ses collectivités. Pendant plusieurs années, l'accent a été placé sur la revendication des droits des francophones en tant que tels. Avec le temps, une proportion croissante de cette population se trouve doublement ou triplement minorisée – à la croisée de catégories identitaires historiquement marginalisées.

S'il existe des obstacles à l'exercice d'une égalité des droits et à l'accès égal aux services et opportunités pour les francophones au pays, qu'en est-il si l'on est à la fois francophone et personne ayant immigré au Canada? Francophone et personne racisée? Francophone et personne d'une minorité religieuse? Francophone et membre de la communauté LGBTQ+? Francophone et personne en situation de handicap? La compréhension de la marginali- sation se complexifie et intègre la notion d'intersectionnalité explorée depuis plus longtemps dans les milieux anglo-saxons.

Les francophones en contexte minoritaire connaissent déjà, d'expérience, combien il peut être difficile d'accéder aux services et contacts dont on a besoin, *en français*. Combien cet état des faits peut-il se compliquer lorsque l'on est nouvellement arrivés au pays!

OCASI est fermement engagé dans une démarche antiraciste et anti-oppressive qui doit savoir tenir compte des effets d'entrecroisement des obstacles dans la vie des personnes im/migrantes et réfugiées en situation de handicap. C'est pourquoi ses ressources en français sont désormais plus que de simples traductions de matériel conçu en anglais, permettant ainsi de contribuer à bâtir la capacité des réseaux francophones de manières mieux adaptées et plus pertinentes.

6

Connaître ses obligations : Un cadre réglementaire en évolution

Toutes les Canadiennes et tous les Canadiens jouissent des mêmes droits. Il y a un certain nombre d'outils législatifs et juridiques à notre portée lorsque nous cherchons à assurer des opportunités égales pour les im/migrants en situation de handicap sur le plan international, national et provincial/territorial. Les principes qui les sous-tendent sont **la participation, l'inclusion, la non-discrimination et l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap.**

Il ne s'agit pas là de simples lignes directrices pour améliorer l'accès : ce sont des dispositions juridiquement contraignantes.

Charte canadienne des droits et libertés

La Charte canadienne des droits et libertés de 1982 mentionne spécifiquement les déficiences physiques ou mentales comme motif interdit de discrimination. La Charte rend illégale toute discrimination de la part des différents paliers de gouvernement au Canada envers les personnes en situation de handicap, que ce soit par des lois ou des programmes.

L'article 15, paragraphe 1 reconnaît que *"La loi ne fait exception de personne et s'applique également à tous, et tous ont droit à la même protection et au même bénéfice de la loi, indépendamment de toute discrimination, notamment des discriminations fondées sur la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, le sexe, l'âge ou les déficiences mentales ou physiques."* Site Web de la législation (Justice)

La *Loi canadienne sur les droits de la personne*

Adoptée en 1985, la *Loi canadienne sur les droits de la personne* établit que les déficiences physiques et mentales sont des motifs de discrimination interdits. En vertu de la *Loi sur les droits de la personne*, les employeurs assujettis aux règlements fédéraux sont juridiquement contraints d'offrir l'accès et des soutiens aux personnes en situation de handicap.

Cette loi "a pour objet de compléter la législation canadienne en donnant effet (...) aux principe suivant : *"(...) le droit de tous les individus, dans la mesure compatible avec leurs devoirs et obligations au sein de la société, à l'égalité des chances d'épanouissement et à la prise de mesures visant à la satisfaction de leurs besoins indépendamment des considérations fondées sur la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, l'âge, le sexe, l'orientation sexuelle, l'identité ou l'expression de genre, l'état matrimonial, la situation de famille, les caractéristiques génétiques, la déficience ou l'état de personne graciée."* Loi canadienne sur les droits de la personne

Nations Unies : Convention relative aux droits des personnes handicapées

Adoptée le 13 décembre 2006, la Convention avait 82 signataires à l'époque, 44 l'ayant signée dès le jour de son introduction. Notons qu'elle ne fixe pas une définition du handicap, puisque les définitions et les manières de comprendre le handicap sont multiples et elles demeurent en évolution. Le Canada a ratifié la Convention en 2010.

La Convention peut être utilisée pour plaider en faveur d'initiatives de développement communautaire, pour des réformes de politiques et en vue de créer des projets visant à démanteler des obstacles empêchant une véritable inclusion des personnes en situation de handicap.

"Promouvoir, protéger et assurer la pleine et égale jouissance de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales par les personnes handicapées et de promouvoir le respect de leur dignité intrinséque." Convention relative aux droits des personnes handicapées

La *Loi canadienne sur l'accessibilité*

Cette nouvelle édition de la Trousse apparaît alors que le gouvernement du Canada a adopté la Loi canadienne sur l'accessibilité en 2019, une loi qui s'appuie sur le cadre législatif existant en vue de soutenir une mobilisation *proactive et systémique.* Elle s'applique aux organisations relevant de la compétence fédérale.

> "L'objet de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* est de faire du Canada un pays exempt d'obstacles d'ici le 1er janvier 2040. Il s'agit de reconnaître, d'éliminer et de prévenir les obstacles dans les champs de compétence fédéraux dans les domaines prioritaires suivants :
>
> - l'emploi;
> - l'environnement bâti (bâtiments et espaces publics);
> - les technologies de l'information et des communications;
> - les communications, autres que les technologies de l'information et des communications;
> - l'acquisition de biens, de services et d'installations;
> - la conception et la prestation de programmes et de services, et
> - les transports (les compagnies aériennes ainsi que les fournisseurs de services de transport ferroviaire, routier et maritime qui traversent les frontières provinciales ou internationales).
>
> Les communications, en tant que domaine prioritaire, comprend l'utilisation :
>
> - de l'American Sign Language;
> - de la langue des signes québécoise, et
> - des langues des signes autochtones.
>
> La Loi reconnaît que ces langues des signes sont les langues les plus utilisées par les sourds au Canada." Résumé de la Loi canadienne sur l'accessibilité

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* vise à créer un Canada libre d'obstacles par le biais d'une démarche proactive d'identification, de démantèlement et de prévention des obstacles empêchant l'accessibilité dans tous les espaces assujettis à la juridiction fédérale.

La *Loi* prévoit le développement de normes d'accessibilité et **confère au Gouvernement du Canada l'autorité nécessaire pour travailler avec les parties prenantes et les personnes en situation de handicap pour créer de nouveaux règlements applicables à tous les secteurs sous juridiction fédérale telles les banques, les télécommunications, les transports et le Gouvernement du Canada** lui-même.

Ces nouveaux règlements établiront des exigences que ces organisations devront respecter en vue d'identifier, démanteler et prévenir les obstacles empêchant l'accès. La *Loi canadienne sur l'accessibilité* mettra en place également des mesures de conformité et de mise à exécution, ainsi qu'un mécanisme pour déposer des plaintes relatives à l'accessibilité.

Au moment de la publication de la présente ressource, la Loi avait été adoptée mais sa mise en application était encore en développement. Ce travail de fond déterminera comment de nombreux organismes assureront l'accessibilité aux personnes en situation de handicap. Vers un Canada accessible

Lois provinciales en matière de handicap et d'accessibilité

Au moment de la publication de la présente ressource, six provinces canadiennes avaient développé des cadres réglementaires spécifiques en matière de handicap et d'accessibilité :

- la **Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (2004)** résultant d'une révision en profondeur de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées qui avait été adoptée en 1978 et qui avait créé l'Office des personnes handicapées du Québec. En 2009, le gouvernement du Québec a adopté la politique À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité offrant un ensemble de priorités d'intervention, plutôt que des normes, pour guider la mise en application du cadre réglementaire en matière d'accessibilité.

- le **Accessibility for Ontarians with Disabilities Act (2005)**, appuyé d'initiatives plus récentes telles que l'élaboration de recommandations de normes d'accessibilité relatives à l'éducation de la maternelle à la 12e année et à l'éducation postsecondaire;

- le **Accessibility for Manitobans Act (2013)** établissant des normes d'accessibilité en vue de faire des progrès significatifs par 2023 et appuyé par la création, en 2021, du Manitoba Accessibility Fund;

- la **Loi sur l'accessibilité en Nouvelle-Écosse (2017)** visant à en faire une province accessible d'ici 2030;

- le **Accessible British Columbia Act (2021)** dont le but est de démanteler les obstacles qui empêchent une participation égale et véritablement porteuse de sens des personnes en situation de handicap dans la société; et

- le **Act Respecting Accessibility in the Province (2021)** adoptée par la Chambre d'assemblée de Terre-Neuve-et-Labrador et visant l'amélioration de l'accessibilité par la prévention, l'identification et le démantèlement d'obstacles à la pleine participation des personnes en situation de handicap dans la société.

Partout au pays, des coalitions communautaires se mobilisent pour participer à l'amélioration des lois existantes, à leur mise en application, ou encore, pour revendiquer la création de nouvelles lois lorsqu'il existe des vides ou des flous à cet égard. Notons, par exemple, le *Alberta Accessibility Legislation Advisory Group* qui revendique la création d'une loi provinciale centralisée car l'approche actuelle passe par une trentaine de lois différentes touchant aux questions de handicap et d'accessibilité.

Le Tableau de synthèse 1 offre un aperçu des domaines d'action prioritaires identifiés dans les lois citées plus haut et peut servir à alimenter votre réflexion et à guider votre propre planification en la matière – que votre organisation se trouve - ou non - parmi celles obligées à se conformer à ces cadres réglementaires. Nul besoin d'attendre d'être contraints à emboîter le pas pour participer à ce mouvement de société!

Tableau de synthèse 1 : Domaines d'action prioritaires des cadres réglementaires principaux en matière d'accessibilité au Canada

CANADA	ONTARIO	QUÉBEC	MANITOBA	NOUVELLE-ÉCOSSE	COLOMBIE-BRITANNIQUE	TERRE-NEUVE ET LABRADOR
Loi canadienne sur l'accessibilité 2019	Accessibility for Ontarians with Disabilities Act 2005	À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité 2009	Accessibility for Manitobans Act 2013	Loi sur l'accessibilité en Nouvelle-Écosse 2017	Accessible British Columbia Act 2021	Act Respecting Accessibility in the Province 2021
La conception et la prestation de programmes et de services	Le service à la clientèle	Lois, politiques, programmes et services sans obstacles	Lois, politiques, programmes et services sans obstacles	Les biens et services	La prestation de services	Le design et la prestation de programmes et services
L'emploi	L'emploi	Pauvreté et exclusion sociale, ce qui comprend : l'emploi	Pauvreté et exclusion sociale, ce qui comprend : l'emploi	L'emploi	L'emploi	L'emploi
		… et des mesures pour les coûts supplémentaires liés au handicap	… et des mesures pour les coûts supplémentaires liés au handicap			Des activités prescrites
Les technologies de l'information et des communications	Les informations et les communications	Communications et accès aux documents	Communications et accès aux documents	Les informations et les communications	Les informations et les communications	Les informations et les communications
Les communications, autres que les technologies de l'information et des communications						

CANADA	ONTARIO	QUÉBEC	MANITOBA	NOUVELLE-ÉCOSSE	COLOMBIE-BRITANNIQUE	TERRE-NEUVE ET LABRADOR
L'environnement bâti	L'aménagement des espaces publics	Environnement physique et social	Environnement physique et social	L'environnement bâti	L'environnement bâti	L'environnement bâti
Les transports	Les transports	Les transports (Loi, 2004)	Les transports (Loi, 2004)	Les transports	Les transports	
L'acquisition de biens, de services et d'installations		Approvisionnement	Approvisionnement		Approvisionnement	L'acquisition de biens, de services et d'installations
	Normes proposées en Éducation de la maternelle à la 12e année et en éducation postsecondaire (2020)			Éducation	Éducation	Éducation
					Santé	Santé
		Autonomie et appui aux familles	Autonomie et appui aux familles			Logement
		Préjugés, discriminations, exploitation, violence et maltraitance	Préjugés, discriminations, exploitation, violence et maltraitance			

Nous avons tous un rôle à jouer

Fondamentalement, les questions de droits des personnes en situation de handicap sont des questions de dignité humaine et de respect des droits de la personne. Il est indispensable de ne pas l'oublier.

L'accessibilité est une responsabilité partagée. Il existe plusieurs façons de contribuer au projet de faire du Canada un pays exempt d'obstacles aux personnes en situation de handicap - y compris les personnes im/migrantes au pays - et l'Initiative sur l'Accessibilité d'OCASI demeure un partenaire de choix pour y arriver.

7

Handicaps : Quelques concepts-clés

Qu'est-ce qu'un handicap?

La *Convention des Nations-Unies relative aux droits des personnes handicapées* et la *Loi canadienne sur l'accessibilité* disent qu'avoir un handicap, c'est avoir une *"incapacité"*.
Voici la définition utilisée dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité* :

On entend par incapacité **toute déficience, y compris une déficience physique, mentale, intellectuelle, cognitive ou relative à l'apprentissage, à la communication ou aux capacités sensorielles – ou une limitation fonctionnelle – qu'elle soit de nature permanente, temporaire ou épisodique, évidente ou non, qui, interagissant avec un obstacle, bloque la participation sur un pied d'égalité d'une personne avec les membres de la société.**

Pour vraiment contribuer à faire tomber les barrières auxquelles sont confrontées les personnes en situation de handicap, il est nécessaire de développer une compréhension plus nuancée de la notion de handicap.

Questions de pratique

Peut-on demander à nos clients la nature de leur handicap?

Notons que si vous cherchez à savoir si une personne que vous accompagnez est admissible pour certains soutiens financiers, il est inapproprié de lui demander quel est son handicap. Cette règle générale pas ne s'applique pas, bien sûr, aux professionnels responsables d'évaluer l'admissibilité de la personne. Lorsque ces questions sont posées par des personnes autres que ces professionnels dans le cadre de leurs fonctions, cela contribue à une augmentation de la surveillance et de la discrimination envers les personnes en situation de handicap. À moins que ce ne soit professionnellement nécessaire pour vous de le savoir, il n'est pas approprié de demander quel est le handicap d'une personne.

Notre manière de comprendre la notion de handicap est importante

La notion de handicap et de ce qui peut faire qu'une personne soit handicapée est quelque chose qui a changé au fil du temps et selon les points de vue. Historiquement, les personnes en situation de handicap ont été abordées d'une perspective déficitaire, c'est-à-dire en mettant l'accent sur leurs supposés déficits ou en tant que "problèmes" à régler.

> Historiquement, l'approche médicale du handicap dit que les corps qui ne pouvaient pas être réhabilités ou guéris devaient être exclus de la société et placés dans des institutions et/ou des hôpitaux psychiatriques (Barnes, 2012), loin des personnes acceptées comme étant "normales".

Ce modèle déficitaire fait en sorte que trop souvent, les personnes ayant un handicap sont vues, perçues et considérées par le seul prisme de leur handicap. Il s'agit d'une perspective qui entraîne une multitude d'injustices et d'obstacles pour ces personnes et, bien souvent, pour leurs familles aussi - et ce, jusqu'à aujourd'hui. **C'est une approche qui engendre de l'exclusion.**

L'approche sociale du handicap

Au cours de la deuxième moitié du 20e siècle, les personnes en situation de handicap au Royaume-Uni, aux États-Unis et au Canada, conjointement avec leurs alliés, ont commencé à remettre en cause les exclusions et les mauvais traitements qu'elles subissaient en lien avec leur différence, donnant ainsi naissance à l'approche sociale du handicap. Selon cette approche, le problème des handicaps réside en la société plus que dans l'individu (Oliver, 1990). Stephen Lytton, président du conseil d'administration du *British Columbia Aboriginal Network on Disability Society*, explique comment ce principe se manifeste dans sa propre vie : *"En tant que personne vivant avec une incapacité, je sais de première main comment 90% des obstacles auxquels je suis confronté ne sont pas dus à*

mon handicap en tant que tel, mais qu'ils sont plutôt le résultat des systèmes et des environnements, bien souvent inaccessibles, au sein desquels on s'attend que je vive au quotidien"
([traduction libre], *Ministry of Social Development and Poverty Reduction*, 2021). **Les façons dont les environnements sont aménagés peuvent installer des handicaps.**

Ce qui ressort ici, c'est l'importance d'une habitude de la pensée qui aborde l'incapacité non seulement en termes d'expérience de l'individu avec son propre handicap, mais aussi – et peut-être même surtout – *en termes de l'impact de la société sur l'expérience de la personne* en raison des environnements inaccessibles et des contextes de vie porteurs d'obstacles.

L'approche sociale du handicap a fourni aux personnes ayant un handicap le langage nécessaire pour dénoncer les injustices et les exclusions qu'elles subissent ainsi que la dévalorisation de leur existence et de leur identité dans une société qui n'accorde pas de valeur à des corps se trouvant en dehors d'une certaine norme idéalisée et socialement construite du corps humain (Dossa, 2009; Hughes et Patterson, 1997).

Poser un regard critique sur nos choix de mots

Il y a eu (et il y aura probablement encore) des débats autour de l'utilisation des termes "personnes handicapées" ou "personnes ayant un handicap". Le langage utilisé pour parler des personnes en situation de handicap a joué un rôle important dans la persistance d'obstacles sur le plan des attitudes. Les mots que nous employons peuvent entretenir des images négatives et des stéréotypes à propos des personnes ayant un handicap.

Plus que des effets de "mode", les changements dans les manières de parler de handicap se veulent des reflets d'attitudes et d'habitudes de la pensée respectueuses de la dignité humaine et soucieuses de mieux représenter les personnes de qui l'on parle.

- En parlant *des handicapés*, on met tout l'accent sur le handicap plutôt que sur la personne. C'est pour cela que nous ne recommandons pas l'utilisation de ce terme en général.

- Parler de *personnes handicapées*, c'est déjà mettre un peu plus l'accent sur le fait que l'on parle d'une personne, du coup risquant moins de la réduire à un seul aspect de qui elle est. La même idée s'applique à l'expression : *personnes ayant un handicap*.

- Plus récemment, plusieurs personnes et organismes ont adopté la formule : *personnes en situation de handicap.* Cette expression cherche intentionnellement à rappeler que le handicap résulte de l'*interaction*entre une certaine condition de la personne et son contexte. C'est pour cela qu'elle est généralement le premier choix de l'OCASI.

Notons toutefois que des personnes en situation de handicap peuvent s'identifier elles-mêmes comme "personnes handicapées", ou autres terminologies qui pourraient même être considérées rétrogrades, de sorte à réclamer le terme choisi. Cela peut être un choix politique, un acte d'affirmation et de résistance. Ainsi, il est important de demander à chaque personne la terminologie qu'elle préfère qu'on utilise pour se référer à elle.

À cela s'ajoute le fait qu'en français, la législation et les politiques au Canada parlent de "personnes handicapées". Pour notre part, dans cette boîte à outils mise à jour, nous utiliserons le terme "personnes en situation de handicap" avec l'intention de sensibiliser les prestataires de services au modèle social du handicap. Il s'agit d'un modèle qui nous ouvre des voies d'actions concertées pour l'identification et le démantèlement des obstacles qui entravent l'épanouissement personnel, social et professionnel des personnes en situation de handicap. Lorsqu'un plus grand nombre de personnes au sein de notre société sont en mesure de réaliser leur potentiel et s'épanouir, cela engendre des effets positifs pour nous tous!

Questions de pratiques

Lorsqu'on utilise une approche qui met la personne d'abord, on évite d'étiqueter les personnes selon un handicap. Par exemple, on dira : "Kamara est une personne qui vit avec des défis de santé mentale", ou lieu de dire "Kamara est une malade mentale".

L'utilisation de termes descriptifs stigmatisants renforce également les attitudes discriminatoires historiques au sein de la société à propos des personnes en situation de handicap. Afin d'aider à identifier et à éradiquer les stéréotypes, on peut décrire l'appareil fonctionnel, par opposition au défi perçu. Par exemple : "Mala utilise un fauteuil roulant", par opposition à "Mala ne peut pas marcher car c'est une estropiée."

C'est possible qu'on utilise des termes stigmatisants sans s'en rendre compte, sans mauvaises intentions, simplement parce ce sont ceux qu'on nous a enseignés. Si c'est le cas, voilà le moment de faire du ménage!

Quels termes, formules ou expressions sont utilisées dans votre région pour parler de diverses formes de handicap? Lesquels croyez-vous bon de conserver? Pourquoi? Lesquels croyez-vous bon de mettre de côté? Pourquoi?

Comment pouvez-vous vous entraider au sein de votre organisation pour intégrer ces choix à vos habitudes?

Handicap et immigration

Au fil de l'histoire du Canada, les politiques d'immigration ont généralement été conçues de façon à ce que les personnes en situation de handicap ne soient pas considérées en tant que personnes susceptibles d'être admissibles au processus d'immigration. Celles ayant pu entrer au pays en tant qu'immigrants ou réfugiés devaient composer avec le spectre constant d'une déportation possible. En 2009, le Conseil des Canadiens avec déficiences exprimait le constat suivant : les Canadiens et les Canadiennes en situation de handicap se rendent compte que s'ils n'étaient pas nés au Canada, ils n'auraient jamais eu la possibilité d'accéder à la citoyenneté canadienne du simple fait de leur handicap (El-Lahib, 2016).

Cette façon de faire était relativement répandue au Canada, aux États-Unis, en Australie et au sein de divers pays en Europe. Cela a eu comme répercussion que le personnel des organismes d'établissement n'a généralement pas été préparé ou outillé pour accueillir et accompagner des personnes im/migrantes ou réfugiées en situation de handicap car ces personnes ne figuraient simplement pas parmi les profils attendus (Groce, 2005; Harris, 2003; Harris et Roberts, 2004, Islam, 2008; Mirza, 2011a, b; Mirza et Heinemann, 2012; Sandys, 1998 cités dans El-Lahib, 2016). Cela dit, la conscience grandissante des capacités, des réalités et des droits des personnes en situation de handicap inspire un nouveau regard sur cette vision des choses.

Ensemble, nous pouvons développer ce qu'il faut pour créer la société inclusive à laquelle nous aspirons.

Questions de pratiques

Quelle a été l'expérience de votre organisation en matière d'accueil de personnes im/migrantes ou réfugiées en situation de handicap jusqu'à présent? Est-ce que cela est semblable ou différent des organisations avec lesquelles vous travaillez le plus souvent?

Comment cela a-t-il influencé vos pratiques de formation du personnel à cet égard? Est-ce que ces questions ont été abordées lors de programmes menant aux diplômes détenus par les membres de votre personnel, qu'ils soient collégiaux, universitaires, ou autres?

Quelles stratégies avez-vous pour déterminer, en toute confiance, si les membres de votre équipe ont les connaissances et compétences requises pour bien desservir cette tranche de population?

La personne en situation de handicap est d'abord une personne

" Les personnes en situation de handicap représentent près de 14 % de la population canadienne et ces 3,4 millions de personnes composent l'un des plus importants groupes minoritaires au Canada. Le handicap a toujours fait partie de la diversité du patrimoine canadien; cependant, la richesse et la complexité de la vie des personnes ayant un handicap restent largement ignorées et non documentées; lorsqu'elles sont reconnues, les personnes en situation dehandicap occupent souvent l'un des deux extrêmes stéréotypés: victimes tragiques des circonstances ou Héros surmontant l'adversité." Source : Untold Stories : A Canadian Disability History Reader, édité par Nancy Hansen, Roy Hanes, Diane Driedger (2018).

Cet extrait vient d'une déclaration signée de plusieurs spécialistes canadiens du handicap et fait remarquer les façons limitées dont la société canadienne dans son ensemble a tendance à considérer les personnes en situation dehandicap. Plutôt que des êtres humains avec des besoins, des désirs et des rêves, il existe une tendance à considérer les personnes ayant un handicap à partir de l'une ou l'autre de deux options : comme des personnes qui devraient bénéficier de la pitié des personnes qui n'ont pas de handicap, ou, en tant que figures "inspirantes" du simple fait qu'elles vivent en situation de handicap. Les défenseurs des personnes ayant un handicap soutiennent que ces points de vue ne sont ni complets, ni respectueux - et que ces attitudes font du tort.

8

Survol des types de handicap les plus communs

Il est important de savoir que chaque individu interprète sa situation de handicap d'une manière qui lui est propre et qui peut avoir été influencé par ses référents culturels. De plus, la question de leurs besoins doit être abordée d'un regard ouvert et neuf dans chaque cas car ils peuvent varier grandement d'une personne à l'autre. Même si deux personnes ont un même handicap, leurs besoins pourraient être très différents. Il faut mettre l'accent sur la personne et non sur le genre de handicap, c'est-à-dire éviter les généralisations.

Voici quelques éléments de base à retenir.

1. Perte de vision

Il y a de nombreux degrés et types de perte de vision. Une personne peut avoir une basse vision, une vision partielle, être aveugle au sens de la loi ou complètement aveugle. Certaines personnes ayant une perte de vision peuvent utiliser un chien-guide ou une canne blanche. Il n'est pas toujours apparent qu'une personne a une perte de vision.

Les accommodements relatifs à la perte de vision comprennent des équipements et des services d'assistance dont des lecteurs d'écran, des enregistrements d'audio, du Braille, des caractères de grand format (14 ou 16 points) et des commandes d'ascenseur accessibles.

2. Perte auditive

Il y a de nombreux degrés de perte auditive. Une personne peut être sourde; avoir une déficience auditive profonde; être devenue sourde plus tard dans la vie; ou malentendante, apte à entendre certains sons.

Les personnes ayant une perte auditive ont une langue première, telle l'*American Sign Language* (ASL), la Langue des signes québécoise (LSQ), la *Britain Sign Language* (BSL) ou une autre langue de signes de leur pays d'origine. De nombreux immigrants ayant une perte auditive se servent d'une langue de signes non occidentale. Les personnes ayant une perte auditive peuvent aussi lire les lèvres ou utiliser des appareils fonctionnels tels les appareils auditifs pour communiquer.

3. Surdicécité

Il y a des personnes ayant une perte de vision et auditive en même temps. Le manque d'information accessible et de technologie rend difficile pour les personnes sourdes et aveugles d'être indépendantes, d'avoir accès à de l'information, de communiquer avec les autres, d'interagir avec la technologie, de bouger dans leur environnement physique et de trouver un logement adéquat.

La plupart des personnes qui sont sourdes et aveugles sont accompagnées par un intervenant (un professionnel qui les aide avec la communication et les besoins de la vie quotidienne).

4. Handicaps physiques

Il y a de nombreux types et degrés de handicaps physiques dont plusieurs ne requérant pas nécessairement un fauteuil roulant. Des gens ayant subi une amputation ou qui souffrent d'arthrite ou d'autres problèmes du cœur ou des poumons, par exemple, peuvent éprouver des difficultés à bouger, à être debout ou assis.

Un environnement inaccessible rend difficile pour les personnes ayant un handicap physique d'avoir accès à des biens et des services de manière autonome. Par exemple, si un édifice n'est pas physiquement accessible, une personne avec un handicap physique pourrait ne pas être en mesure de se déplacer en son intérieur de manière aisée ou autonome.

5. Des troubles de la parole ou du langage

Les personnes ayant un trouble de la parole ou du langage peuvent trouver difficile de prononcer les mots, de parler sans bredouiller ou sans bégayer et de s'exprimer clairement par voie orale ou par écrit. Certaines personnes ayant une paralysie cérébrale, une perte auditive, des blessures au cerveau ou ayant subi un accident vasculaire cérébral peuvent utiliser un tableau de communication ou d'autres appareils fonctionnels pour la communication lorsqu'ils ont accès à des biens et des services.

6. Des handicaps liés à la santé mentale

Les handicaps liés à la santé mentale sont souvent invisibles. Certaines personnes affectées par de tels troubles peuvent éprouver des difficultés de concentration ou de mémoire, de bas niveaux d'énergie, des changements d'humeur aigus, de l'anxiété, de la paranoïa ou des hallucinations (entendre des voix ou voir des choses qui ne sont pas là).

Il y a des stéréotypes négatifs associés aux handicaps liés à la santé mentale. Si vous comprenez la stigmatisation, vous serez en mesure de mieux aider vos clients lorsqu'ils ont accès à des biens et à des services. Les accommodements sociaux et organisationnels aident les personnes en situation de handicap lié à la santé mentale.

7. Des troubles d'apprentissage

Les troubles d'apprentissage sont des difficultés liées au cerveau qui affectent la manière ou les manières dont une personne capte, garde et utilise l'information. Les troubles d'apprentissage affectent la manière dont la personne acquiert des habiletés telle la lecture, l'écriture et les mathématiques. Ils peuvent aussi affecter des habiletés de plus haut niveau dont l'organisation, la gestion du temps et la communication sociale. Les troubles d'apprentissage peuvent empirer suite à des facteurs environnementaux ou à une éducation de piètre qualité.

Les perceptions négatives et les stéréotypes qui entourent les troubles d'apprentissage ont un impact sur la capacité de la personne d'avoir accès à un emploi, à l'éducation, au logement et à d'autres services sociaux. Pour les personnes ayant un de ces handicaps, il peut s'avérer utile de recevoir de l'information sous des formats alternatifs.

8. Des déficiences intellectuelles ou développementales

Une déficience intellectuelle (ou développementale) est une condition à vie, habituellement présente à la naissance ou ayant son origine à la petite enfance. Les personnes affectées peuvent avoir de la difficulté à comprendre des concepts abstraits ou à s'adapter à certaines exigences de la vie quotidienne.

Une personne qui a ce type de handicap peut éprouver des difficultés à avoir accès à des biens et des services, à l'éducation et à l'emploi à cause du manque de compréhension des besoins des gens ayant ce type de handicap.

Savoir accueillir les personnes en situation de handicap

L'Office des personnes handicapées du Québec a produit une collection d'autoformations explorant les meilleures pratiques à adopter pour les personnes ayant l'un des profils de handicap suivants :

- Incapacité motrice
- Troubles de santé mentale
- Incapacité visuelle
- Incapacité auditive
- Incapacité intellectuelle
- Trouble du spectre de l'autisme
- Incapacité de la parole et du langage

Autoformation Mieux accueillir les personnes handicapées

Scolarisation et handicap

Parfois, la personne im/migrante en situation de handicap est un enfant et ses parents pourraient avoir besoin d'appui pour naviguer le système scolaire en vue d'obtenir les services appropriés.

OCASI a produit un référentiel intitulé Travailler avec les familles im/migrantes ou réfugiées ayant un enfant en situation de handicap in/visible. Vous pouvez l'adapter aux politiques et pratiques en vigueur dans votre milieu.

L'Office québécois des personnes handicapées a produit deux guides à l'intention de parents d'enfants en situation de handicap dont certains contenus peuvent être utiles aux parents habitant ailleurs au pays. Le Guide en soutien à la famille : Pour les parents d'un enfant ou d'un adulte handicapé (2018) offre des outils précieux pour aider les parents à identifier les besoins d'appui et à se préparer à rencontrer les prestataires de services. Le Guide sur le parcours scolaire d'un enfant handicapé (2018) peut aider les parents à déterminer quelles questions poser au personnel scolaire en vue d'obtenir le soutien approprié pour leurs enfants.

Notons de plus que l'Office des personnes handicapées du Québec rapporte que "chez les jeunes handicapés de 5 à 14 ans, trois quarts d'entre eux auraient déjà été extrêmement perturbés par certains commentaires personnels émis à leur sujet par d'autres enfants, plus de la moitié auraient été victimes de menace d'agression, et 45 % auraient été agressés ou attaqués" (p. 4, 2019). C'est pourquoi son équipe a produit une ressource à l'intention du personnel enseignant du primaire en vue de prévenir ou de contrer l'intimidation des élèves en situation de handicap. On s'élève! Outils de sensibilisation au potentiel des jeunes handicapés (2019)

9

Adresser les obstacles : Accès, accessible, accessibilité et équité

Que veut-on dire par accessible?

À la base, s'assurer que quelque chose est accessible signifie simplement faire en sorte que chaque personne soit notamment en mesure :

- d'accéder à des lieux et de s'y déplacer, sans obstacles,
- d'utiliser des objets, outils ou appareils de manière autonome,
- d'avoir accès et de recevoir de quelconque biens et services.

Assurer l'accès pour les personnes en situation de handicap a souvent été représentée par des images de rampes et de toilettes "accessibles", cependant, il est important de noter que ce qui est accessible l'est pour tous. Quand l'on ne prête pas attention aux questions d'accessibilité, c'est-à-dire le fait que quelque chose soit accessible ou ne le soit pas, cela veut dire qu'on est fort probablement en train de créer ou d'entretenir des pratiques d'exclusion. Ne pas être accessible aux personnes en situation de handicap, c'est forcément les exclure.

Pour véritablement assurer l'accès, il est crucial d'adopter une approche antiraciste et anti-oppressive capable de tenir compte des multiples caractéristiques individuelles ou identitaires des personnes que vous desservez. Nous y reviendrons.

Questions de pratiques

Avoir accès aux choses signifie être en mesure d'y participer, d'être habilités pour le faire. Pensez aux façons dont les programmes et les services de votre organisme sont accessibles et aux manières dont ils ne le sont pas, peut-être. Comment savez-vous s'ils sont accessibles ou non? Quelles normes utilisez-vous en la matière? Comment faites-vous pour repérer les obstacles, les éliminer ou les éviter? De quelles manières impliquez-vous des personnes en situation de handicap pour répondre à ces questions?

Vos actions en matière d'accessibilité sont-elles de nature réactives ou proactives? Quelles stratégies avez-vous prévues pour assurer un suivi de vos progrès en matière d'accessibilité? Qui est redevable en ce qui a trait des questions d'accessibilité au sein de votre organisation? Est-ce que la question d'accessibilité y est abordée seulement en ce qui a trait à vos clients ou en tant qu'employeur aussi?

Si votre organisation prend des mesures afin d'assurer l'accès, savez-vous si c'est aussi le cas aux endroits où vous envoyez les personnes im/migrantes ou réfugiées que vous desservez?

Qu'est-ce que l'équité ?

Le mot "égalité" est mieux connu que le mot "équité". Cela explique peut-être pourquoi les deux sont encore souvent confondus. Nous souhaitons généralement l'égalité pour tous. Cet idéal nous mène parfois à dire que l'on ne fait pas de discrimination ou d'exclusion car nous traitons chaque personne de la même manière : nous les traitons toutes de manière égale. Or, aussi étonnant que cela puisse paraître, cette façon de faire peut entraîner des inégalités ou les exacerber. Comment? Parce que lorsqu'on traite tout le monde de la même manière, sans penser aux différences, cela veut aussi dire que l'on ne tient pas compte du fait que certaines personnes sont confrontées à des réalités ou des obstacles auxquels d'autres ne le sont pas… et ce faisant… l'on maintient ou l'on crée des obstacles à l'accès!

C'est de là justement que vient la notion d'équité ou d'un traitement équitable. L'équité signifie de fournir ce qui est nécessaire pour que les gens puissent s'épanouir et avoir du succès, peu importe leur point de départ ou leurs besoins. En d'autres mots, adopter une approche d'équité nous mène à tenir compte du fait que chaque personne doit composer avec un ensemble unique de privilèges et d'oppressions sur lesquels elle n'est pas en

mesure d'exercer un contrôle en tant qu'individu. **(Précisons que les gens peuvent acquérir ou perdre différentes formes de privilège ou d'oppression au fil de leur vie (Fritch et O'Connor, 2016).)**

Autrement dit, l'équité exige un accès sans obstacles liés à une quelconque dimension sociodémographique (par ex. : handicap, genre, race, statut socioéconomique) aux diverses possibilités, lieux, biens et services. On voit donc le lien entre la notion d'accès et celle d'équité.

Et que peuvent être ces obstacles? Dans le cadre de cette trousse, il s'agit de tout ce qui peut nuire à la pleine et véritable participation à la société des personnes im/migrantes ou réfugiées en situation de handicap, y compris :

- des obstacles architecturaux et physiques;
- des obstacles sur le plan de l'information ou des communications;
- des obstacles technologiques;
- des obstacles organisationnels découlant de pratiques formelles ou informelles, de procédures ou de politiques en vigueur;
- des obstacles relevant des attitudes.

Ainsi, afin de neutraliser un obstacle auquel une personne est confrontée, il peut être nécessaire de procéder de manière différente. Et ce traitement différencié nous permettra de nous rapprocher de notre objectif d'offrir une égalité des chances de réussir et de s'épanouir.

Comprendre les obstacles pour mieux les adresser

Les obstacles empêchant l'accès rendent difficile pour les personnes en situation de handicap de faire des choses que la plupart de gens prennent pour acquises. Par exemple : faire des courses, aller travailler ou prendre le transport en commun de manière autonome.

Il y a de nombreux types d'obstacles pouvant limiter la capacité d'une personne en situation de handicap de faire ce qu'elle a à faire dans la sphère publique. Certains sont visibles (par exemple, un édifice sans une rampe, ou des trottoirs sans dénivelé pour descendre sur la rue) alors que d'autres sont invisibles (par exemple, une présupposition voulant qu'une personne ne pourrait pas accomplir les responsabilités qui lui seraient assignées ou faire un boulot parce qu'elle a un handicap). Ci-dessous, vous trouverez quelques exemples illustrant la notion d'obstacle à l'accès.

Des obstacles architecturaux et physiques

Les obstacles architecturaux et physiques sont des aspects des édifices ou des espaces qui limitent l'accès pour les personnes en situation de handicap.

Exemples :

- Des corridors ou des portes d'entrée qui sont trop étroits pour une personne qui se sert d'un fauteuil roulant, d'un scooter électrique ou d'un déambulateur.
- Des comptoirs trop hauts pour une personne de petite taille.
- Un éclairage insuffisant pour les personnes ayant une basse vision.
- Des poignées de porte qui sont difficiles à actionner par les personnes faisant de l'arthrite.
- Des espaces de stationnement trop étroits pour un automobiliste qui utilise un fauteuil roulant.
- Des téléphones qui ne sont pas équipés de dispositifs de télécommunications pour les personnes S/sourdes ou malentendantes.

Des obstacles sur le plan de l'information ou des communications

Les obstacles sur le plan de l'information ou des communications peuvent se présenter lorsqu'une personne n'arrive pas à comprendre facilement une information.

Exemples :

- La taille des caractères d'un texte est trop petite pour une personne ayant une perte de vision.
- Des sites web qui ne sont pas accessibles pour les personnes qui ne peuvent pas utiliser une souris.
- Des panneaux de signalisation qui ne sont pas clairs ou qui ne sont pas facilement compréhensibles.
- Un langage qui est trop complexe.

Des obstacles technologiques

Les obstacles technologiques se produisent lorsqu'une technologie n'a pas été conçue pour soutenir des appareils fonctionnels ou ne peut être modifiée pour le faire.

Exemples :

- Des sites web qui ne soutiennent pas des logiciels de lecture d'écran, des alternatives de texte, la modification de la taille du texte, etc.
- Des formulaires en ligne qui ne sont pas compatibles avec les logiciels de lecture d'écran.

Des obstacles organisationnels

- Les obstacles organisationnels sont des politiques, des pratiques ou des procédures qui discriminent les personnes en situation de handicap, même si cela n'est pas intentionnel. Celles-ci peuvent être de nature formelle ou informelle. Cela peut venir notamment d'une conception "générique" ou supposée "typique" de la clientèle qui ignore les réalités particulières de personnes en situation de handicap.

Exemples :

- Un processus d'embauche qui discrimine les personnes en situation de handicap.

- Un comité d'EDI qui ne prend pas en considération les personnes au sein de l'organisme qui vivent avec un handicap.

Des obstacles relevant des attitudes

Les obstacles relevant des attitudes sont des comportements et des croyances qui mènent vers de la discrimination – parfois très subtile – ou même à de mauvais traitements envers les personnes en situation de handicap.

Exemples :

- Un prestataire de services pense que les personnes qui vivent avec des difficultés de santé mentale sont en train de "feindre" qu'ils ont de tels problèmes – qu'elles "font semblant" pour en tirer un bénéfice. Cela le mène à décourager ces personnes de chercher un soutien financier car il croit que cela mènera vers une situation où "n'importe qui" pourra obtenir du soutien financier.

- Une préposée suppose qu'une personne ayant un trouble de la parole ne peut pas la comprendre ou communiquer avec elle. Elle croit donc que c'est inutile de perdre du temps à tenter de lui communiquer comment et pourquoi elle lui offre certains services, et à ne pas lui demander ses commentaires.

- L'équipe d'un organisme considère que les personnes éprouvant des difficultés de santé mentale sont dangereuses et difficiles. Cela fait en sorte qu'elle entretient des suppositions générales à propos de qui devrait être autorisé à entrer dans leur bureau.

Questions de pratiques

Malheureusement, les obstacles ne sont pas toujours aussi faciles à repérer que l'on aurait tendance à le croire. Il arrive qu'un obstacle ait été repéré à une première étape et que celui-ci soit adressé… mais qu'il existe d'autres obstacles dans une prochaine étape, ou dans des situations particulières – comme des situations d'urgence, par exemple.

De plus, même si deux personnes ont un même type de handicap, cela ne veut pas dire que les obstacles d'accès seront forcément les mêmes. Pensons à deux personnes aveugles où l'une sait lire le braille, et l'autre, pas.

Quels mécanismes votre organisation a-t-elle mis en place pour effectuer un suivi auprès des clients en vue de déterminer si les obstacles adressés l'ont été vraiment, et de façon durable? Ou pour savoir si d'autres obstacles inattendus se sont manifestés? Ces mécanismes sont-ils proactifs ou routiniers ou encore, est-ce que votre organisation place la responsabilité de vous en informer sur les épaules des clients ou bénéficiaires?

Comment ces informations recueillies sont-elles utilisées pour améliorer vos services? Comment les leçons apprises servent-elles à bâtir la capacité des membres du personnel et de l'organisation?

De quelles façons ces découvertes et rétroactions sont-elles utilisées pour revendiquer l'améliorations de pratiques, de procédures, de politiques ou d'autres aspects du système?

10

Intersectionnalité : Une notion-clé

L'intersectionnalité est la manière (ou les manières) dont plusieurs formes d'oppression s'emboîtent, se recoupent ou s'amplifient par leur interaction, créant des expériences de vie uniques d'une personne à l'autre. Si l'on veut vraiment être un agent de lutte contre l'oppression, on doit travailler en vue de mieux comprendre la grande variabilité des manières dont les oppressions se manifestent et se chevauchent. Cela veut aussi dire que l'on ne doit pas prendre pour acquis que l'on comprend comment les dynamiques d'oppressions se jouent dans la vie des gens parce que l'on en a été témoin dans la vie de certaines personnes – ou même qu'on l'a vécu soi-même. C'est important d'aborder cette question avec humilité et savoir que l'on peut se voir confrontés à des éléments inattendus.

La clé de l'anti-oppression et de l'antiracisme consiste à bien comprendre l'intersectionnalité, socle d'une approche orientée vers la justice pour les personnes en situation de handicap.

L'intersectionnalité, bien plus qu'une notion théorique

Le chevauchement des formes d'oppression – ou vivre à l'intersection de plusieurs identités stigmatisées – peut en fait avoir des conséquences mortelles. Pensons, par exemple, au cas de personnes noires, tout particulièrement lorsqu'il s'agit d'un homme ou une personne trans, dans le cadre d'interactions avec la police ou du placement en établissement de personnes ayant des problèmes de santé mentale (Abdillahi, Meerai & Poole, 2016).

D'après un rapport publié par la Commission ontarienne des droits de la personne, "entre 2013 et 2017, à Toronto, les personnes noires étaient près de 20 fois plus susceptibles que les personnes blanches d'être abattues lors d'une fusillade par des agents du service de police de Toronto (SPT). Or, malgré le fait qu'elles représentaient uniquement 8,8 % de la population torontoise, des données obtenues de l'Unité des enquêtes spéciales (UES) par la Commission ontarienne des droits de la personne (CODP) montrent que les personnes noires étaient surreprésentées parmi les cas de recours à la force (28,8 %), de fusillade (36 %), d'interaction mortelle (61,5 %) et de fusillade mortelle (70 %)." De plus, "une grande proportion de cas d'usage de force impliquait des personnes donnant des signes de trouble mental (29,6 %)." Enquête d'intérêt public sur le profilage racial et la discrimination raciale au sein du service de police de Toronto.

Le taux d'interactions mortelles entre des agents du Service de police de Toronto et des personnes noires s'est révélé être de 7,29 par million de personnes à chaque année. La moyenne aux États Unis est de 6,99 par million de personnes. Study: Black citizens "over-represented" in Toronto police arrests, shootings.

L'antiracisme et l'anti-oppression requièrent que l'on accepte d'effectuer la collecte de telles données et d'effectuer ce genre d'analyse. Cependant, cette approche requiert tout autant que nous reconnaissions la résilience des individus et des collectivités – ainsi que les capacités de gens que nous desservons.

En 2019, le *Rapport de l'administratrice en chef de la santé publique sur l'état de la santé publique au Canada* a été organisé autour du thème de la Lutte contre la stigmatisation. Le document explique notamment comment la stigmatisation est en fait un enjeu de santé publique.

La stigmatisation, processus qui impose une "marque" à certaines personnes en les liant à des stéréotypes négatifs, est intimement liée à la discrimination. Nous savons qu'il y a de fortes probabilités que les expériences de discrimination sont sous-déclarées, néanmoins, de nombreux Canadiens vivent une discrimination fondée sur la race, la religion, l'origine ethnique, le genre ou l'orientations sexuelle. Le type de discrimination le plus couramment déclaré par les Canadiens est la discrimination raciale. Les Canadiens de race noire et les Canadiens d'origine africaine et caribéenne sont les plus susceptibles de déclarer des cas de discrimination au Canada, suivis des Autochtones.Étonnamment, les crimes haineux, l'une des formes de discrimination les plus extrêmes, sont à la hausse au Canada, essentiellement contre des personnes appartenant aux communautés arabe, musulmane, juive et noire. (p. 22, Rapport de l'administratrice en chef de la santé publique sur l'état de la santé publique au Canada 2019)

Les personnes en situation de handicap représentent un autre sous-groupe faisant l'objet de stigmatisation. Au Canada, elles subissent beaucoup de discrimination en matière d'emploi et dans la prestation de services. "Dans presque l'ensemble des commissions et tribunaux des droits de la personne au Canada, les plaintes liées au handicap représentent près de 50 % du nombre total de plaintes reçues de 2009 à 2016. À l'échelon fédéral, la proportion des plaintes liées au handicap déposées à la Commission canadienne des droits de la personne est de 52,4 %" (p. 18, Obstacles au cheminement de carrière : Difficultés vécues par les personnes handicapées sur le marché du travail - Suivi de l'application au Canada de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées (2019) Obstacles au cheminement de carrière : difficultés vécues par les personnes handicapées sur le marché du travail

Les stigmatisations peuvent se recouper ou se chevaucher. Il s'agit d'une autre manière de parler d'intersectionnalité. Le Chapitre 2 de ce Rapport offre un survol de manières dont la stigmatisation affecte la santé des personnes. Le Modèle des voies de la stigmatisation (p. 24) offre une représentation visuelle des façons dont ces processus accroissent les inégalités sociales et celles en matière de santé. Investir à mieux comprendre ces processus peut être une voie importante vers la création et l'offre de services antiracistes et anti-oppressifs.

Lutte contre la stigmatisation : vers un système de santé plus inclusif

11

Une approche antiraciste et anti-oppressive (AR/AO) au service de la justice pour les personnes en situation de handicap

Plus qu'un discours, l'antiracisme et l'anti-oppression sont ancrés dans l'action et requièrent des démarches tangibles pour créer une société plus juste.

Oppression et anti-oppression

Par le terme "oppression", l'on désigne généralement un ensemble d'injustices que subissent des personnes en fonction d'aspects de leur identité. Ces injustices ont comme effet de favoriser les membres du groupe dominant. D'ailleurs, il n'est pas nécessaire que les personnes d'un groupe dominant soient conscientes de cette dynamique ou en veuillent pour qu'elle s'enclenche et se manifeste à leur avantage.

"L'anti-oppression est le travail qui consiste à contester et à éliminer activement l'oppression perpétuée par les inégalités de pouvoir dans la société, tant l'oppression systémique que les expressions individuelles de l'oppression." (Conseil canadien pour les réfugiés)

L'anti-oppression consiste à nommer, à contester, à démanteler et à déraciner toutes les formes d'oppression, y compris celles fondées sur le genre, la race, l'orientation sexuelle, le statut lié à l'immigration, la classe économique ou le handicap, entre autres.

Racisme et antiracisme

Qu'est-ce donc que le racisme? Est-ce différent du racisme systémique? Pourquoi en parler séparément de la notion d'oppression? Pourquoi parler de racisme si la race n'existe pas?

Que devrait-on penser de ce terme lorsque l'on sait que la science a déjà établi que les supposées "races" n'existent pas?! S'il est vrai que la notion de race n'est pas une réalité biologique, il n'en demeure pas moins qu'il s'agit d'une construction sociale, d'un mythe, aux conséquences pourtant bien réelles. Il est important de bien démêler ces idées et de trouver un moyen d'en parler. Sinon, refuser de parler de race ou de racisme peut entraîner l'effet contraire de celui que l'on vise.

Les définitions communes du **racisme** ont tendance à donner l'impression qu'il s'agit des attitudes et du comportements d'individus grossiers ou haineux envers des personnes d'une "race" différente de la leur. Cette définition bien incomplète engendre beaucoup de malentendus et de problèmes. Les conflits qui en découlent détournent notre attention du problème à régler.

Une définition plus complète du phénomène doit reconnaître que cela implique bien plus que la tenue d'attitudes ouvertement racistes par certains individus. C'est en partie pourquoi l'on entend de plus en plus parler de "**racisme systémique**" plutôt que de "racisme" tout court. En fait, les deux termes renvoient à la même idée. Toutefois, le terme "racisme systémique" a l'avantage de rappeler d'entrée de jeu qu'il implique l'interaction et les effets de systèmes à l'échelle des sociétés – bien au-delà des attitudes et actions d'individus malintentionnés.

> Il est utile ici de s'assurer ici de contraster le terme "systémique" et le terme "systématique". Ces mots ne sont pas interchangeables. Ce ne sont PAS des synonymes.
>
> Un racisme "systématique" serait un racisme qui se produit systématiquement, à tout coup, avec tout le monde et partout. Or, ce n'est pas de cela qu'il s'agit.
>
> Le racisme "systémique" renvoie à l'idée que c'est une affaire de systèmes et pas seulement d'individus. Cela fait en sorte qu'il est possible de participer à des systèmes discriminatoires sans en être conscients et ce, même lorsque cela va à l'encontre de nos propres valeurs et intentions personnelles. C'est en prenant conscient de ces dynamiques systémiques que l'on devient plus apte à y résister et à les démanteler.

On pourrait dire que le racisme est fondamentalement un processus historique de hiérarchisation de certains attributs identitaires. Les individus dans leur personne sont réduits à ces seuls attributs, comme la couleur de la peau, la texture des cheveux et la forme de leurs traits, par exemple, et une idée figée de ce que cela veut dire lui est associée. Il existe plusieurs variétés de racisme et ce même processus peut être aussi être appliqué à des caractéristiques culturelles ou religieuses. C'est un processus nommé "essentialisation". C'est notamment pour cela que l'on parle de "racialisation" ou de "racisation" des identités. Ces mots rappellent que la catégorisation raciale est un processus social plutôt qu'un fait biologique. Ces catégories servent à hiérarchiser les personnes, à associer des qualités de supériorité ou de normalité à certaines catégories et divers degrés d'infériorité ou d'anormalité à d'autres. Au Canada, ces processus de catégorisation, d'essentialisation et de hiérarchisation remontent à l'époque coloniale et aux attitudes des pouvoirs européens envers les peuples qu'ils considéraient avoir "découverts".

Les phénomènes de racisme sont à la fois particulièrement tenaces et très fréquemment mal compris. C'est pourquoi il est important de se donner la possibilité d'en traiter spécifiquement, même s'il peut être, en principe, englobé dans la catégorie plus générale de l'oppression.

Pour aller plus loin

Le meurtre de George Floyd en 2020 a marqué un point tournant dans notre conversation sociétale sur le racisme. Le journaliste Nicolas Pham et son équipe se sont assis avec des personnes de 5 à 75 ans en 2020 pour capter leurs réflexions sur le racisme, vu de l'intérieur. Des témoignages courageux et sans censure.

Le racisme, vu de l'intérieur de Nicolas Pham sur Rad (2020) - une vidéo de 10 minutes 25 secondes.

Pratique antiraciste et anti-oppressive

On ne peut être ni antiraciste, ni anti-oppressifs seulement sur la base de paroles ou de bonnes intentions : la pratique, l'apprentissage ET le désapprentissage continus sont nécessaires. Ici, "désapprendre" signifie notamment comprendre comment :

- l'on peut assimiler des idées préconçues;
- des biais inconscients peuvent exercer une effet important sur nos perceptions et décisions;
- a société instaure des formes internalisées d'oppression, et comment
- le racisme (systémique et individuel), le capacitisme et autres formes d'oppression peuvent entraîner des difficultés supplémentaires pour les personnes en situation de handicap.

Autrement dit, une approche AR/AO nous pousse à travailler activement en vue devenir des personnes, des communautés et des sociétés qui démantèlement, activement et de manière soutenue, les racismes et toute autre forme d'oppression.

Une approche anti-oppressive vise aussi à mettre fin à l'oppression socioéconomique. Une approche AR/AO s'attaque à tout obstacle structurel ou systémique qui existent au sein de la société et qui empêchent les gens d'atteindre leur plein potentiel. Elle vise la création de sociétés équitables et universellement accessibles – c'est-à-dire accessibles à tous.

Toute intervention visant le renforcement de l'accessibilité, est incomplète si elle n'incorpore pas systématiquement une approche AR/AO.

Le racisme envers les Noirs

Une société équitable ne saura voir le jour sans que nous arrivions à comprendre les différences entre les formes de racisme et si nous les traitons de manière indifférenciée. Pour les personnes im/migrantes et réfugiées francophones, la question du racisme envers

les Noirs dmeure un enjeu de taille. Chaque forme de racisme a une histoire différente et engendre actuellement un ensemble d'impacts pour les gens qui s'identifient en tant que noirs/africains et caribéens. Le racisme envers les personnes autrement racisées, comme les personnes aux traits asiatiques et les personnes musulmanes, peut se manifester de façons semblables et différentes. Même si le degré d'intensité peut être différent selon les régions géographiques, il est important d'en être conscients, de prendre le phénomène au sérieux et d'apprendre à en tenir compte de façons informées. Impossible de créer des espaces d'accueil véritablement sécuritaires sans cela.

Notons de plus que les espaces accessibles et sécuritaires ne doivent pas seulement être créés à l'intention des clients. C'est une façon de procéder qui doit englober l'ensemble de l'organisation, du Conseil d'administration jusqu'aux clients, employés et bénévoles.

Biais inconscients ou préjugés involontaires

La capacité des organisations en matière de redevabilité dépend aussi de la capacité individuelle et collective de ses intervenants de :

- comprendre les biais inconscients et les préjugés involontaires, et
- savoir les adresser dans le cadre de leurs rôles quotidiens, surtout en rapport avec toute pratique de nature évaluative (par ex. : la détermination des besoins des usagers, l'évaluation de l'efficacité des programmes ou l'évaluation du rendement du personnel).

Les biais inconscients ou les préjugés involontaires viennent de certaines caractéristiques du système nerveux des êtres humains permettant un temps de réaction très rapide - voire instantané - en vue de maximiser nos chances de survie. Ces systèmes, si bien adaptés aux réalités de nos lointains ancêtres, sont souvent problématiques face aux réalités complexes des temps modernes. Cette programmation involontaire, internalisée à partir d'un jeune âge, produit des distorsions qui influencent notre comportement, affectent nos décisions et ont un impact sur nos interactions avec les autres. Ces dynamiques opèrent de manière inconsciente ou involontaire. En surmonter les effets exige des efforts intentionnels, bien informés et soutenus.

Adresser les préjugés inconscients : Principes de base

Il existe trois étapes de base pour commencer à adresser les préjugés inconscients :

1. **Acceptez** que votre système nerveux fait en sorte que vous avez des biais inconscients ou des préjugés involontaires. Apprenez-en davantage sur les préjugés inconscients dans cette vidéo. Conférence sur les biais inconscients : L'impact des préjugés sur notre prise de décisions.

2. **Comprenez** la nature de vos biais ou préjugés. Le Test d'association implicite, développé par une équipe d'universitaires et disponible sur Internet, est un bon point de départ. Il permet de déceler les effets de la programmation culturelle et sociale sur notre système nerveux (perceptuel et cognitif). Il est important de faire preuve de vigilance à l'égard de vos propres biais ou préjugés - ainsi qu'à ceux des personnes qui vous entourent. Ici, l'humilité est de mise. Si nous réagissons de manière défensive, il y a peu d'espoir d'être efficace dans nos choix de stratégies en vue de déjouer les effets des biais.

3. **Discutez** de vos biais ou préjugés avec d'autres personnes de manière à ce qu'elles puissent vous aider à faire preuve de vigilance. Établissez des ententes entre vous à l'avance qui vous engageront à vous mettre au défi les uns les autres lorsque vous décelez l'influence possible de biais. L'article de blogue qui suit vous offre des pistes utiles pour limiter leur influence.

Préjugés inconscients : de la sensibilisation à l'action

Reconnaître les traces de biais inconscients ou préjugés involontaires en soi

Penser que l'on n'a pas de biais inconscients ou de préjugés involontaires, c'est mal connaître le fonctionnement de notre système nerveux. Insister que l'on n'en a pas est une perte de temps et d'énergie. Se sentir coupable est une perte d'énergie aussi. C'est beaucoup plus utile de chercher à comprendre comment ils se manifestent en nous. C'est cette clarté qui ouvre la voie aux solutions à notre disposition.

Nos sensations corporelles peuvent nous offrir des indices de l'activation de nos biais inconscients ou préjugés involontaires, par exemple :

- des réactions viscérales qui nous mettent sur la défensive;
- un besoin de quitter la situation, de prendre la fuite;
- un sentiment d'insécurité ou d'être menacés;
- un manque de patience ou une sensation de vive irritation;
- un malaise;
- une réaction de colère rapide;
- un sentiment d'agacement intense qu'autrui "ose" remettre en question certaines des idées que nous tenons comme évidentes et qui, selon nous, n'auraient pas à être expliquées.

Repérer en soi les signes de préjugés involontaires à l'encontre des personnes en situation de handicap

Encore une fois, l'objectif de s'exercer à prendre conscience de ses propres biais ou préjugés involontaires n'est pas de se flageller, de se sentir coupables ni d'avoir honte de soi. Afin d'être en mesure d'agir pleinement selon nos intentions antiracistes et anti-oppressives, il est crucial de savoir s'exercer à mettre de côté ce que l'on peut avoir de sentiments de culpabilité ou de honte de manière à adopter une posture de responsabilité. Les sentiments de culpabilité nous gardent axés sur nous-mêmes et nos propres douleurs. L'adoption d'une posture de responsabilité nous gardent axés sur les effets de nos attitudes et nos gestes – et dans une démarche d'amélioration constante.
Quelles formes de biais internalisés envers les personnes en situation de handicap existent en vous ? Lorsque vous voyez quelqu'un en fauteuil roulant ou utilisant un appareil de mobilité, ressentez-vous de la pitié ? Lorsque vous pensez aux questions de santé mentale, est-ce que vous y pensez aux difficultés en termes de "folie"? Il est important de prendre un moment pour examiner nos réactions spontanées et nos réflexions. D'où nous viennent-elles ? Pourquoi pensons-nous ainsi ?

Dans nos efforts pour comprendre et désapprendre cette programmation, c'est vraiment crucial de ne pas placer le fardeau de notre éducation sur les personnes qui font elles-mêmes l'objet des oppressions que l'on veut adresser. Demander à une personne faisant l'objet d'une oppression de nous expliquer, justifier ou même "prouver" à notre satisfaction pourquoi nos attitudes, notre comportement ou les systèmes auxquels nous participons contribuent à cette oppression… cela est problématique en soi. Penser qu'on nous "doit" une telle explication est une attitude oppressive en soi. Elle priorise notre propre curiosité et nos sentiments sans se soucier de la douleur et des séquelles négatives que l'on provoque chez autrui – des séquelles qui peuvent, entre autres, avoir des effets réels et durables sur la santé mentale de ces personnes. Divers livres, formations, guides et autres ressources sont à notre disposition. C'est par là que l'on se doit de commencer.

Le rôle de la compassion pour soi

Quand l'on travaille à adresser nos propres bias, c'est facile de tomber dans le piège de se juger durement ou de sombrer dans la critique ou la défensivité. Les tendances sociales comme celles du "cancel culture" amplifient ces types de réaction, l'exigent. Pourtant, c'est une réaction qui nous coupe de notre capacité d'apprendre et de grandir. Pour s'améliorer, il faut nécessairement accepter de changer, mais bien souvent, ce n'est pas un processus agréable. Il s'agit plutôt d'un processus courageux.

La psychologue Kristin Neff a grandement fait avancer notre compréhension de la pratique de l'autocompassion ou de la compassion pour soi. C'est une pratique qui nous permet de poser un regard lucide sur ce que l'on a à améliorer en soi sans tomber dans des pièges destructeurs et emprunter des avenues stériles. L'article suivant vous offre un survol rapide des bases de l'autocompassion et de son fonctionnement.

Ce travail personnel en vue de surmonter nos malaises est, en soi, un geste d'engagement concret envers la justice pour les personnes im/migrantes en situation de handicap

Quelques pratiques antiracistes et anti-oppressives (AR/

AO) en matière d'accessibilité pour les intervenants de première ligne

1 Prenez le temps d'analyser les dynamiques de pouvoir qui existent entre vous et le client et quels impacts cela peut avoir sur vos échanges. Apprenez comment les expériences de vie et les manières dont diverses formes d'oppression (la discrimination fondée sur la capacité physique, l'homophobie, le sexisme et le racisme) peuvent avoir un impact sur le cheminement d'une personne et sur la manière dont elle interprète votre pouvoir et le sien. Gardez toujours à l'esprit que le travail d'accessibilité vise la justice pour les personnes en situation de handicap, c'est-à-dire à créer les conditions nécessaires pour qu'elles puissent faire leurs propres choix et mener la vie qu'elles veulent vivre.

2 Assurez-vous d'écouter et de bâtir la confiance avec la personne que vous appuyez. Permettez-lui de parler et d'interagir avec vous dans ses propres termes, à son propre rythme, y compris lorsqu'une personne de soutien est présente.

3 Lorsque la personne que vous appuyez partage une information sensible avec vous, demandez-lui d'abord le type de soutien dont elle a besoin, ce qui est le plus utile pour elle. Rappelez-vous : les personnes en situation de handicap peuvent avoir une perspective très différente quant à ce qu'un défi quelconque signifie pour elles, voire même s'il s'agit vraiment d'un défi ou pas.

4 Lorsque vous vous demandez si la personne que vous appuyez est admissible à recevoir certains services ou soutiens financiers (programmes de soutien aux personnes handicapées, Assurance emploi), ne découragez-la pas de soumettre une demande. Expliquez-lui plutôt les critères d'admissibilité et permettez-lui de prendre sa propre décision. Si la personne a eu accès à des soutiens et que vous pensez qu'elle ne les mérite pas, rappelez-vous que ces services sont fournis seulement APRÈS une évaluation. Rappelez-vous qu'il existe des formes de handicap qui sont invisibles. Lorsqu'il s'agit de personnes ayant un handicap invisible, elles sont nombreuses à sentir qu'elles doivent constamment prouver qu'elles ont besoin de services, de soutiens et d'accommodements.

5 Offrez des soutiens holistiques au lieu de services purement cliniques/sociaux. Cela pourrait mener vers de meilleurs résultats pour l'utilisateur de vos services (par exemple : événements sociaux, logement abordable, participation communautaire, opportunités de bénévolat, banques alimentaires, espaces spirituels, thérapies de naturopathie, loisirs abordables, services éducationnels, services d'emploi, opportunités d'activisme, etc.)

6 Mettez en place des mécanismes de collaboration entre les clients, les membres du personnel et l'organisation. Ceci pourrait prendre la forme d'un comité consultatif, de boîtes à suggestions, de formulaires d'évaluation et de mécanismes de plainte transparents et qui sont accessibles aux gens qui parlent des langues autres que l'anglais et le français, qui pourraient avoir de la difficulté à lire et à écrire ou qui pourraient éprouver des difficultés à communiquer verbalement.

7 Prenez le temps d'apprendre ce que sont les enjeux d'importance pour vos clients. Ne vous attendez pas à ce que les personnes que vous accompagnez fassent le travail de vous éduquer sur les dynamiques d'oppressions auxquelles elles sont confrontées. Il est important de faire preuve de proactivité en vous informant par la voie de vos propres lectures et recherches auprès de sources sûres. Cela dit, il est crucial de se rappeler que le vécu des personnes peut varier grandement d'un individu à l'autre. Autrement dit, c'est important à la fois de se munir de connaissances et d'éviter les suppositions.

8 Demandez permission avant d'aider une personne en situation de handicap. Si cette dernière dit non, veuillez respecter son choix. Ne touchez jamais qui que ce soit sans d'abord lui en demander permission, à moins que ce ne soit une situation d'urgence.

Beaucoup de gens qui utilisent des appareils fonctionnels (des fauteuils roulants, des béquilles, des cannes, des tableaux de communication, etc.) considèrent ces derniers comme une extension de leur corps. Ainsi, vous devriez éviter de les toucher, de les utiliser, de vous appuyer sur ces objets ou de jouer avec ceux-ci. Les personnes qui utilisent ces objets doivent pouvoir les repérer et y avoir accès en tout temps.

9 Travaillez collectivement, en tant qu'équipe, pour promouvoir le changement systémique. Demandez l'utilisation de mesures de redevabilité impliquant l'organisme dans son ensemble. Plaidez pour la représentation des clients et du personnel au sein de votre Conseil d'administration, privilégiez les approches collectives. Il en va d'un effort d'équipe. Tenter de procéder autrement peut mener à l'épuisement professionnel.

Échanger avec des personnes dyscommunicantes

Certaines formes de handicap peuvent comporter des troubles de l'expression. De plus, lors de situations de communication verbales, l'accent que pourrait avoir la personne dyscommunicante peut ajouter aux défis de compréhension. Face à ce type d'obstacle, il peut arriver que des intervenants préfèrent éviter les échanges avec ces personnes. Ce type de réaction devient un exemple de la manière dont les malaises des prestataires de services peuvent devenir des obstacles à un traitement juste et équitable pour les personnes en situation de handicap.

Autant que possible, préparez-vous à l'avance de manière à pouvoir prendre en considération la culture de la personne, ses besoins en matière linguistique, l'information que vous avez à son égard et les particularités de son handicap.

Voici quelques **recommandations générales pour bien communiquer avec les personnes dyscommunicantes :**

- Adressez-vous aux personnes dyscommunicantes comme vous le feriez avec n'importe quelle autre personne; utilisez votre ton de voix ordinaire, ne parlez pas trop fort.

- ·Soyez patients car la communication pourrait exiger plus de temps. Ne vous permettez pas de parler à la place de la personne ou de compléter ses phrases.

- Accordez votre pleine attention à la personne et éliminez les bruits et les distractions.

- Si la personne utilise un appareil de communication, tel qu'un tableau de communication, demandez-lui la façon dont elle préfère que vous l'utilisiez.

- Ne faites pas semblant de comprendre si vous ne comprenez pas. Dites à la personne que vous ne l'avez pas comprise. Demandez-lui de répéter le message, de l'épeler, de l'exprimer d'une autre manière ou de l'écrire.

- Répétez ce que vous avez compris et observez les réactions de la personne en vue de déterminer si vous avez bel et bien compris.

- Développez une stratégie de communication spécifique qui tient compte des besoins et capacités de la personne, par exemple : un hochement de la tête ou un clignement des yeux pour indiquer son accord ou son désaccord avec ce que vous venez de demander ou de dire.

- Lorsqu'il est nécessaire d'obtenir des renseignements plus rapidement, posez des questions qui peuvent être répondues brièvement ou encore, d'un "oui" ou d'un "non". Évitez toutefois d'insulter l'intelligence de la personne en simplifiant à l'excès ce que vous avez à aborder.

Ces recommandations sont la traduction d'un texte publié par le National League for Nursing Communicating with People with Disabilities.

Et rappelez-vous, le cas échéant, adressez-vous toujours à la personne en situation de handicap directement et non pas à leur interprète ou au personnel de soutien.

Communications en situations d'urgence

Normes d'accessibilité Canada a créé un ensemble de ressources pour la préparation de communications accessibles en situations d'urgence. Lignes directrices pour les personnes en situation de handicap

L'accessibilité numérique

Le principe d'accessibilité numérique est celui d'assurer que le web - et les services qui sont offerts par cette voie - sont disponibles pour toutes les personnes, y compris celles ayant un handicap quelconque. Un ensemble de recommandations a été élaboré en vue de rendre les contenus Web plus accessibles. Il s'agit des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (*Web Content Accessibility Guidelines -WCAG*).

Gestionnaires, Directions générales et la justice pour les personnes en situation de handicap

Les pratiques antiracistes, anti-oppressives et accessibles ne se limitent pas à soutenir vos clients et à plaider pour eux : elles impliquent aussi de plaider pour les communautés qui vous entourent, pour le personnel que vous embauchez et pour vos pairs en tant que chefs de file au sein d'un organisme. Si c'est seulement le personnel de première ligne qui doit adhérer au cadre AR/AO et le mettre en pratique, alors on installe des incohérences fondamentales au sein de l'organisation. Ce type d'incohérence crée des contextes susceptibles d'entraîner des effets d'épuisement professionnel. Cela a aussi un impact sur les clients, qui pourraient ne pas recevoir l'attention et les services dont ils ont besoin. Et c'est particulièrement vrai pour les personnes en situation de handicap.

Créer un milieu de travail accessible par la mise en application d'une approche AR/AO

1. Il est crucial de rendre accessible le processus d'embauche dans son ensemble au sein de votre organisation. En tant que gestionnaire, il est important d'encourager l'instauration de mesures qui permettent non seulement aux gens de différentes capacités de présenter leur candidature pour un emploi mais aussi, qui les invitent à le faire. Assurez-vous notamment qu'il y ait :

    - plusieurs manières de postuler;
    - des annonces de l'opportunité d'emploi sous plusieurs formats et auprès de plusieurs organismes et sites web;
    - une mention en toute transparence de divers accommodements disponibles lors du processus d'entrevues;
    - la possibilité de faire appel à différentes formes de références; et
    - une valorisation d'une variété d'expertises (y compris l'expérience de vie).

2. Assurez une représentation ou une participation quelconque de la clientèle de votre organisme au sein du Conseil d'administration. Les CA ont des responsabilités en termes d'imputabilité, toutefois, les membres pourraient avoir de la difficulté à comprendre de tels besoins. Les mécanismes assurant une représentation des clients contribuent à faire en sorte que l'organisme demeure centré sur les clients dans tous les aspects de son fonctionnement selon le principe "rien pour nous sans nous".

3. Créez un comité réunissant des membres du personnel, des clients et des gestionnaires pour réviser les politiques et les pratiques en vue d'identifier ce qui peut être changé pour devenir plus inclusifs, accessibles, antiracistes et anti-oppressifs. Pensez à ce comité en tant qu'un comité chargé de l'assurance de la qualité. N'attendez pas jusqu'au moment de la planification stratégique ou aux négociations de conventions collectives pour amorcer ce travail. Faites-en un processus continu dans l'esprit d'une organisation apprenante. Développez des moyens permettant une rotation de participants afin de réduire le fardeau sur les membres du personnel et les clients, et de recevoir une diversité de contributions et d'information.

4. Accordez aux employés de votre organisation les mêmes accommodements, soutiens et empathie que vous demandez à votre personnel d'accorder à vos clients. La discrimination basée sur la capacité physique est souvent internalisée et, parfois, difficile à identifier. Notons, par exemple, que de nombreux travailleurs qui signalent

à leurs employeurs qu'ils éprouvent des défis de santé mentale, font par la suite l'objet d'une micro-gestion, sont poussés à abandonner l'organisation ou sont ignorés dans le cadre des promotions (Poole et al., 2017). Cette discrimination est décourageante et réduit les gens à une idée de pathologie. Cette dynamique en vient à détériorer encore davantage leur santé mentale.

5. Établissez des occasions de perfectionnement professionnel pour vos équipes. Compensez-les s'ils suivent des formations en dehors de leur horaire de travail (heures compensatoires, congé compensatoire, heures accumulées).

6. Permettez aux membres du personnel de recevoir des formations qui pourraient ne pas être considérées comme du "perfectionnement professionnel" conventionnel. Il y a bon nombre de formations disponibles qui peuvent être considérées comme des compétences holistiques. Par exemple, une formation pour devenir doula en situations de décès ou pour accompagner le deuil. Même des choses qui ressemblent à des passe-temps peuvent mener vers l'acquisition de nouvelles expertises que votre organisme peut offrir sur la base des compétences uniques de votre personnel. Est-ce qu'il y a un membre de votre personnel qui aimerait apprendre à créer des baladodiffusions (balados), par exemple ? Est-ce que cela pourrait être réinvesti pour renforcer les capacités de vos clients ? La baladodiffusion est un moyen utilisé par de nombreuses personnes en situation de handicap pour créer des contenus pertinents, accessibles et libérateurs. Ayez une conversation avec votre personnel autour de ces intérêts et créez de la flexibilité quant aux possibilités de cultiver de multiples formes de savoir et de savoir-faire.

7. Rendez prioritaires les formations en matière d'antiracisme, adressant le racisme sous diverses formes, et d'anti-oppression. Considérez même la possibilité de rendre une telle formation obligatoire. Autorisez qu'elles aient lieu sur les heures de travail de sorte que tout le monde puisse apprendre ensemble. Donnez-vous les moyens de déterminer les domaines pour lesquels le personnel a besoin de formation (LGBTQ2S+, accessibilité, résolution de conflits). Si c'est le cas, assurez-vous d'avoir des fonds disponibles pour faire de ces formations une réalité.

8. Rémunérez vos intervenants en services de soutien aux pairs et valorisez l'ensemble de leurs compétences. Les pairs aidants ne devraient pas devenir une mesure symbolique et ils devraient être valorisés comme travailleurs pour leur expertise. Souvent, lorsqu'il s'agit de travailler autour de l'accessibilité et des handicaps, les gens ne sont pas payés adéquatement pour leur contribution. L'expérience vécue est importante : si vous garantissez la parité salariale pour les intervenants en service de soutien aux pairs,

vous démontrez votre engagement en matière d'anti-oppression car vous reconnaissez que l'expérience vécue a une valeur inestimable.

9. Offrez des opportunités d'emploi à des gens qui font du bénévolat au sein de votre organisme. De nombreux clients cherchent des occasions pour gagner de l'expérience professionnelle mais peuvent parfois être ignorés pour des ouvertures de poste. On leur demande de travailler gratuitement et parfois, ces personnes en viennent à faire partie intégrale du maintien d'un organisme fonctionnel. Il est important de reconnaître la valeur de leur contribution et de leur ouvrir des opportunités vers un emploi payé. C'est une pratique particulièrement cruciale auprès des personnes im/migrantes en situation de handicap.

10. Reconnaissez la valeur considérable de mener des consultations auprès de la communauté lors de la création de nouveaux programmes. Il est important d'appuyer la création de nouvelles interventions sur la base de la recherche et de consultations communautaires significatives. Demander aux membres des communautés desservies ce dont ils ont besoin. Parfois, les bailleurs de fonds peuvent penser que certains programmes sont nécessaires mais qu'ils pourraient ne pas s'avérer pertinents pour les communautés que vous servez : les consultations communautaires et les évaluations des besoins peuvent aider à créer des mesures de redevabilité que vous pouvez présenter aux bailleurs de fonds. S'ils ne peuvent pas ou ne veulent pas financer plusieurs programmes, il peut ainsi y avoir une documentation claire pouvant aider à expliquer au personnel et aux organismes la voie à entreprendre dans l'avenir si le programme est encore nécessaire. Cette pratique peut aussi aider à expliquer pourquoi certains programmes ne sont pas actuellement financés. Ces habitudes permettent une précieuse transparence auprès des diverses parties prenantes.

11. Ayez des plans de contingence d'urgence qui tiennent compte des réalités de personnes en situation de handicap. Suite aux mesures sanitaires imposées lors de la pandémie de COVID-19, il est devenu évident que plusieurs des accommodements mis en place pour des raisons d'urgence (travailler de la maison, admissions téléphoniques, réunions en mode virtuel) peuvent facilement être offerts aux personnes en situation de handicap.

12. Assurez-vous d'adopter des moyens d'évaluation de l'efficacité des mesures que vous mettez en place en matière d'accessibilité, d'antiracisme et d'anti-oppression. Intégrez ces données à vos processus d'imputabilité à divers niveaux de l'organisation.

Planification pour l'accessibilité

Assurer l'accessibilité des services aux personnes im/migrantes en situation de handicap passe par des pratiques avisées de planification, de rédaction de politiques et de monitorage des résultats. Diverses instances gouvernementales ont créé des outils pour guider ce travail en lien avec les lois applicables dans chaque juridiction.

FR

Les ressources suivantes sont disponibles en français. Même si votre organisme ne tombe pas sous l'une ou l'autre des autorités gouvernementales suivantes, les outils qui y sont présentés vous seront très utiles.

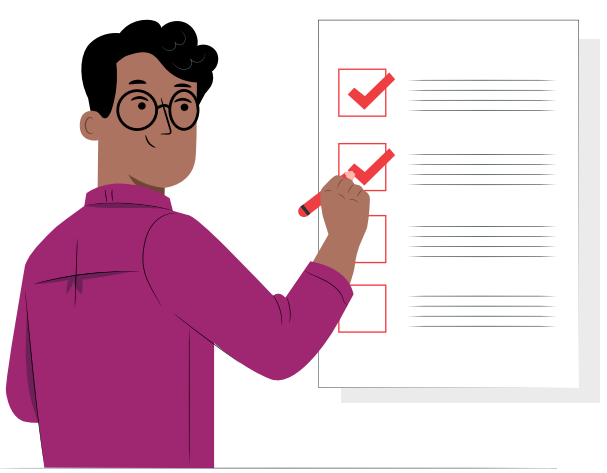
Canada : Lignes directrices sur le Règlement canadien sur l'accessibilité Module 1 : les plans sur l'accessibilité (2021).

Nouvelle-Écosse : Outil de planification de l'accessibilité à l'intention des organisations publiques visées par le règlement (2019).

Ontario : Comment élaborer un plan et des politiques d'accessibilité.

Québec : Guide pour l'élaboration du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées (2019).

De plus, la suite d'outils produits pour l'Analyse comparative entre les sexes plus (ACS+) prend en compte un grand nombre de dimensions identitaires, dont les profils de handicap. Ce faisant, l'ACS+ est tout désigné pour soutenir une approche qui tient compte des dynamiques d'intersectionnalité. Analyse comparative entre les sexes plus.



12

Une note sur les traumatismes

Lorsque l'on travaille auprès de personnes im/migrantes en situation de handicap in/visible, il est important de garder à l'esprit que le handicap puisse être le résultat d'une expérience traumatisante. La guerre est une manufacture notoire de blessures visibles et invisibles pouvant entraîner des handicaps. Certaines personnes auront été torturées et leur handicap sera le produit de cette expérience. Certains accidents se passent sous des circonstances particulièrement pénibles.

Le mot "traumatisme" est passé dans la culture populaire et bien souvent mal utilisé. Cela n'empêche pas que le traumatisme est un phénomène réel. Il s'agit d'une réaction normale à des expériences exceptionnelles. De plus, lorsque cette expérience résulte de gestes intentionnels de personnes en vue de blesser, de tuer, de bafouer – de faire du mal – les réactions traumatiques peuvent être d'autant plus fortes.

Voici ce que l'on entend par traumatisme:
Penser aux blessures *physiques* pour mieux saisir les blessures *psychiques*

La notion de traumatisme appliquée au physique	La notion de traumatisme appliquée au psychique
Les blessures extérieures et visibles à l'œil nu sont les plus faciles à comprendre. Pour expliquer ce qu'est un traumatisme, le Centre universitaire de santé McGill fait appel à la définition suivante : **Traumatisme – appliqué au *physique*** Il s'agit des effets d'un "transfert subit d'énergie qui dépasse les capacités de résistance du corps humain" (Haddon, 1980; Haddon et Baker, 1981). Ainsi, si une personne est heurtée par une voiture et a la jambe fracturée, cela signifie que le coup porté à la jambe a dépassé la capacité de résistance de la chair et des os de cette personne. En de pareilles circonstances, personne n'oserait déclarer qu'il y a traumatisme parce que la personne a été trop faible pour résister au contact avec la voiture. Seule une personne possédant une connaissance limitée des propriétés du corps humain pourrait affirmer une telle chose.	Les blessures invisibles sont toujours plus difficiles à appréhender. Ce qui est plus difficile à voir tend à être mal compris… et à être ignoré. L'évolution de notre compréhension des effets des traumatismes crâniens – par exemple la commotion cérébrale – illustre bien cette difficulté. Moins une blessure est "visible", plus le risque que nous connaissions mal les réactions du corps humain la concernant est grand. Il faut donc déployer des efforts plus importants pour comprendre ce type de blessure. Il existe diverses définitions du traumatisme psychique ou psychologique, toutefois il peut se définir en suivant le principe de traumatologie élaboré pour le physique. Nous pouvons reprendre ce principe pour formuler la définition suivante : **Traumatisme – appliqué au *psychique*** Il s'agit des effets d'une expérience d'une intensité négative ou dangereuse si grande qu'elle dépasse les capacités de résistance psychique d'une personne. Parce que l'effet est invisible à l'œil nu, il est plus facile de croire que les limites à la résistance psychique d'une personne sont un signe de faiblesse. Pourtant, un traumatisme psychique est le résultat normal d'une exposition à une expérience qui menace l'intégrité physique ou psychologique. Il s'agit d'une réponse naturelle de l'être vivant face à une telle expérience.

Nous ne sommes ni dans notre corps ni dans notre psyché des créatures de béton.

Source : CFORP, 2019 Demander permission au Centre franco-ontarien des ressources

pédagogiques – *Pour une pédagogie sensible à l'impact des traumatismes sur l'apprentissage : Nourrir la résilience*. CFORP (2019), p. 9.

Les personnes ayant subi un traumatisme ont tendance à éprouver des obstacles intérieurs qui freinent leur accès aux services de soutien et à leur utilisation (par exemple, une réduction de motivation, de capacité ou de confiance en soi et aux autres). Chez certaines personnes, cela peut aussi faire en sorte qu'elle réagisse plus fortement qu'anticipé à des situations contrariantes et qu'il lui devienne plus difficile de se remettre d'émotions intenses.

De plus, une fois qu'une personne a subi un traumatisme, elle devient à risque de *re-traumatisation*, c'est-à-dire d'être traumatisée à nouveau par un événement similaire, ou même une série d'événements similaires, ou encore, en continuant à vivre dans des conditions liées au traumatisme initial. La re-traumatisation peut se produire lorsque la personne est exposée à des expériences qui sont similaires - que ce soit littéralement ou symboliquement - aux expériences qui ont conduit au traumatisme initial. Lorsqu'une personne est *re-traumatisée*, elle peut éprouver les mêmes sentiments et réactions et cela peut mener aussi à une amplification des effets négatifs du traumatisme.

Notons que la re-traumatisation est plus probable chez les personnes exposées à de multiples sources de traumatisme, y compris un traumatisme historique, intergénérationnel et/ou culturel. Notons que le racisme systémique et les autres formes d'oppression systémiques peuvent en soi être des sources de traumatisme pour les personnes qui en sont les cibles.

Traumatisme et résilience

La notion de résilience n'est pas un synonyme d'invulnérabilité. Le fait qu'une personne éprouve un syndrome ou réaction post-traumatique n'empêche pas que cette personne puisse être résiliente. La résilience peut être apprise, cultivée et renforcie – mais elle peut tout aussi bien être menacée ou minée. Ainsi, les interactions qu'auront les personnes im/migrantes en situation de handicap in/visible avec les prestataires de service peut nourrir leur résilience ou encore, la fragiliser.

13

Témoignages pour apprendre, témoignages pour comprendre

Au fil des pages qui suivent, vous découvrirez des récits façonnés à partir du témoignage généreux et courageux de personnes im/migrantes en situation de handicap venues s'installer au Canada. Ces textes nous rappellent l'importance d'aborder une personne dans son ensemble – et que le faire peut exiger que l'on tienne compte de ses proches aussi. S'il est vrai que nous avons grandement progressé en ce qui a trait aux droits de personnes en situation de handicap, ces textes nous rappellent qu'il nous reste encore tout un travail collectif à entreprendre en vue d'arriver à l'équité et à l'inclusion que nous visons.

Merci, alors, de prendre le temps de consulter ces témoignages! Chaque personne qui a offert son témoignage ici l'a fait en exprimant le vif espoir que leur histoire aidera à faire avancer la cause de la justice pour les personnes im/migrantes en situation de handicap. Chacune de ces personnes l'a fait à partir d'une envie profonde de participer pleinement à la vie de société, de s'épanouir en tant que personnes à part entière et de contribuer activement à l'épanouissement de la vie collective, pour tous, en cette terre d'accueil.

Vous, qui faites la lecture de ces textes, vous avez le pouvoir d'honorer la confiance que ces personnes ont manifesté à l'égard du réseau des prestataires de services en vous livrant ces chapitres de vie. En vous ouvrant à leurs messages, vous pouvez déterminer comment y donner suite, peu importe votre rôle en matière de prestation de services.

Ce sont de précieuses ressources pour soutenir la réflexion quant à la façon dont vous procédez au sein de votre organisation et pour stimuler des conversations à l'appui de l'avancement des pratiques justes et équitables. Des questions de réflexion vous sont proposées à la suite de chacun des textes. Chacun des ensembles suivants – texte et questions accompagnatrices – peut être utilisé lors de rencontres du personnel, lors de formations ou lors de n'importe quelle session de travail touchant les enjeux de l'établissement au Canada. Mais attention, ces textes ne sont que des échantillons. L'un

des défis associés à ce travail, c'est la grande diversité des réalités, des parcours et des contextes. Néanmoins, les récits suivants évoquent quelques trames communes dans l'expérience de plusieurs et aident à orienter l'écoute auprès de la clientèle de votre organisme.

Une chose demeure certaine : quand les personnes im/migrantes en situation de handicap et leurs proches ont accès à tout ce qu'il leur faut pour participer pleinement… nous y gagnons tous!

Armstrong, Le Manitoba.

C’est une simple joute de ballon entre camarades qui a marqué le début d’une toute nouvelle réalité de vie pour Armstrong. À un moment, le ballon a atterri sur un engin explosif qui avait été laissé au sol. Il y eut une détonation. Certains enfants sont morts. Certains ont perdu un membre. Armstrong a perdu la vue. Il avait 10 ans.

Fréquenter l'école pour non-voyants qui allait l'aider à apprendre comment lire le Braille et comment être autonome, cela voulait dire quitter sa famille. Ces apprentissages furent riches, positifs, salvateurs… mais la condition des infrastructures de transport et l'instabilité politique ont fait en sorte que cette séparation allait s'avérer permanente. Lorsque les conflits armés sévissant en République démocratique du Congo reprirent de plus belle, sa famille n'était pas en mesure de venir le chercher. Pourtant, il lui fallait quitter les lieux au plus vite. Prendre la fuite en de pareilles circonstances, c'est accepter de mettre sa vie entre les mains de ses camarades et entre celles d'étrangers.

Leur quête commune pour un endroit à l'abri des violences les mena de pays en pays, jusqu'en Afrique du Sud. Ce n'était un secret pour personne qu'ils n'étaient pas les bienvenus. Et pourtant, revenir en arrière était une option intenable. Être réfugié, c'est d'emblée difficile. Être réfugié et en situation de handicap, ce n'est vraiment pas facile. Dans le regard des gens, ces personnes ne sont rien de plus que des fardeaux. Pourtant, Armstrong était animé d'une véritable envie de faire sa part, de contribuer pour vivre. Cherchant de l'aide, il a trouvé une église. C'est là qu'il a d'abord eu la possibilité de mettre ses talents de musicien à profit. Par la suite, il a pu créer un orchestre, trouver un homme d'affaires prêt à financer son projet et se mettre à gagner sa vie.

Lorsque les Nations Unies l'ont réinstallé au Canada, ses talents d'artiste allaient encore une fois lui ouvrir des portes dans ses efforts pour reconstruire sa vie. Il se demande parfois ce qu'il aurait fait sans ce talent et s'inquiète du sort de ceux qui n'ont pas à leur disposition cette voie d'accès au travail. Puis, grâce au réseautage assuré par une organisation œuvrant au service des personnes non-voyantes, il a pu obtenir un certain revenu en faisant la révision de livres à être publiés en Braille. Il sait toutefois que ce ne sont pas toutes les personnes non-voyantes qui auront eu accès à cette scolarisation avant de venir au Canada.

Arrivé dans son nouveau pays, la gentillesse des gens, leurs manières d'être avec lui et cette merveilleuse liberté d'un quotidien en Terre de paix lui ont fait du bien. Cela dit, il a été étonné de découvrir l'image très limitée dans l'imaginaire collectif des gens quant à ce que peut faire une personne non-voyante. Il en résulte que beaucoup de personnes non-voyantes n'arrivent pas à trouver du travail. Armstrong s'est rendu compte que les limites de sa connaissance des cadres réglementaires et de sa compréhension des ressources à sa disposition l'ont ralenti dans sa recherche d'emploi.

N'empêche qu'il existe bel et bien des obstacles d'accessibilité de toutes sortes. Par exemple, c'est difficile de marcher dehors avec une canne en hiver. Payer des taxis pour se déplacer, cela peut venir à coûter cher. Ce genre de dépenses peut gober tout ce qu'il y a d'argent qui pourrait permettre les activités sociales et briser l'isolement. En fait, c'est trop souvent dans le budget d'alimentation qu'il faut aller puiser pour payer les imprévus. Souvent, c'est difficile de savoir à quelle ressource l'on a droit – ou non – selon l'état de son statut au Canada. Quels fonds et programmes sont accessibles quand et par qui? Qui peut répondre à ces questions avec clarté et en toute transparence?

Armstrong s'est inscrit au collège pour parfaire ses compétences en Anglais, sa nouvelle province étant majoritairement anglophone. Il a bientôt découvert qu'il était la première personne non-voyante à étudier là et les intervenants ne savaient pas comment faire pour être accessibles. Cela a donc pris du temps avant qu'il puisse commencer le cours.

Un médecin a dû préparer un document confirmant son statut en tant que personne aveugle. Cela lui a permis d'accéder aux formations en compétences informatiques offertes par l'INCA. Le mouvement de transition vers le travail à distance occasionné par la pandémie a ouvert davantage de possibilités d'emploi. Armstrong était prêt à saisir l'occasion mais il a découvert que certains des systèmes informatiques appuyant le travail à distance avaient des composantes illisibles par les lecteurs d'écran. Être le premier non-voyant embauché par une compagnie peut révéler ce type de failles insoupçonnées. Armstrong sait très bien qu'une fois muni des bons outils, il est tout à fait en mesure d'effectuer des tâches complexes de manière autonome. Il suffit de lui donner une chance.

Questions d'accompagnement possibles :

Quelles procédures sont à votre disposition pour vous assurer que les personnes im/migrantes en situation de handicap puissent connaître quels programmes, ressources, services et lois sont en place pour les appuyer, savoir si elles sont éligibles et comment faire pour s'en prévaloir?

Quels différents parcours de requalification, de reconversion ou de renforcement des compétences de la main d'œuvre pourraient aider les personnes im/migrantes en situation de handicap à accéder à l'emploi dans votre région? De quelles manières votre organisme pourrait-il participer à sensibiliser et à outiller les entreprises et autres employeurs à l'embauche de personnes en situation de handicap?

Claude, La Colombie-Britannique.

Parfois, la personne im/migrante n'a pas connu de handicap avant qu'elle n'arrive dans son nouveau pays. Elle doit alors apprivoiser son handicap en même temps qu'elle doit apprendre tout ce qui doit normalement être appris lors d'un processus d'établissement. Cela a été le cas de Claude.

Venir au Canada était l'aboutissement d'un rêve bien planifié, préparé avec sagesse et discipline aux côtés de son épouse, Jeanne. L'émergence d'une dépression était tout à fait inattendue. Cela a d'ailleurs pris longtemps avant de comprendre que c'était cela dont il était question.

Dans les premiers mois qui ont suivi leur arrivée au Canada, tout se passait très bien. Tout annonçait que ce dont ils avaient rêvé devenait enfin réalité! Du temps passé avec leur fils adulte. Du temps pour la musique et la joie de vivre. Et puis, très rapidement, tout a basculé.

La dépression est généralement méconnue et incomprise. Même lorsqu'une personne est née au Canada, c'est un défi de trouver les ressources qu'il faut pour assurer une prise en charge efficace. Qu'en est-il alors pour une personne qui vient d'arriver au pays et pour qui le système de santé n'est que méandres et mystères? Qu'en est-il alors quand, de surcroît, on ne parle pas la langue dans laquelle sont offerts les soins de santé? Résultat : Claude a été placé dans un hôpital psychiatrique où personne ne parlait français. Ni Claude, ni son épouse, ni leurs enfants ne comprenaient ce qu'il faisait dans un hôpital comme ça! Mais il fallait bien faire quelque chose. Claude était incontrôlable. Par sécurité, il fallait le garder là. Il fallait dire oui aux soins, mais sans trop comprendre à quoi l'on acquiesçait, ni quelles autres options pouvaient exister.

Jeanne dit : "On plonge dans un univers qu'on ne connaît pas… un monde terrifiant où l'on ne comprend pas ce qui nous arrive." Et le "nous" ici est bien important. Alors que les prestataires de services ont tendance à aborder les personnes en tant qu'individus, les situations de handicap comme celle de Claude affectent toute la famille, parfois de manières insoupçonnées. Jeanne se déplaçait chaque jour pour voir son mari en détresse, passant une heure en autobus pour y aller, et une autre pour revenir. Elle ne savait plus comment réagir, voyant que la condition de son mari se détériorait davantage à chaque jour. Elle ne dormait plus. Elle ne mangeait plus. Les professionnels des soins de la santé ne peuvent expliquer grand-chose à Jeanne qui ne parle pas la même langue qu'eux. Le message est comprimé, simplifié à outrance : "C'est une grave dépression. Ce sera très long." Mais qu'est-ce que cela veut dire, au juste? Quatre ans plus tard, Jeanne est encore à s'occuper de son mari.

À la fin de cette première hospitalisation, on renvoie Claude à la maison avec Jeanne. Pas d'explications. Pas de conseils. Pas de rendez-vous de suivi. Il n'était plus le même. Il était terrifié. Trois mois plus tard, il fait une fugue et Jeanne le cherche partout, angoissée. Ce

sont des policiers qui lui apprennent qu'il a fait une tentative de suicide. Dans un français chancelant, on lui apprend que Claude est dans un hôpital, qu'il est en sécurité, qu'il ne veut pas la voir et qu'elle n'a pas le droit d'aller le voir. Point à la ligne. Jeanne pensait vraiment que quelqu'un viendrait lui expliquer comment faire pour la suite. Il n'y a eu personne. Claude était "en sécurité". Jeanne était toute seule. Elle ne comprenait plus rien. Tant pis pour elle.

Un mois de plus à l'hôpital. Les nouvelles sont communiquées à leur fils, pas à Jeanne. Puis les médecins laissent Claude sortir de l'hôpital par lui-même. "Il n'a plus sa place ici." Pas de conseils. Pas d'explications. Pourtant, si la famille flanche, tout flanche. "Votre médecin de famille renouvellera les ordonnances au besoin." Jeanne sent qu'elle perd les pédales. Personne ne veut lui parler. On lui dit qu'il pourrait y avoir des services de soutien, mais pas en français.

Quelques mois plus tard, et par hasard, elle apprend qu'il existe une association à but non lucratif francophone qui pourrait l'aider. Jeanne est épuisée. Une amie se mobilise pour savoir si Jeanne et Claude pourraient avoir droit aux services. C'est ainsi qu'après avoir défrayé les coûts, depuis plus de deux ans, de tous les médicaments et services psychologiques, que Jeanne apprend qu'ils ont droit à des programmes de soutien et de remboursements. Mais pas avant avoir dépensé presque tout ce qu'ils avaient économisé pour leur retraite – car les deux avaient atteint l'âge de la retraite. L'hôpital ne leur avait rien dit. Rien.

Presque quatre ans avant de comprendre que des programmes existaient pour les aider, mais personne pour leur dire que c'était le cas.

Possibilités de questions d'accompagnement :

L'épouse de Claude a œuvré activement en tant que bénévole dans l'association francophone qui l'a accueillie. Son profil aurait peut-être mené ses collaborateurs à supposer que la sécurité alimentaire n'était pas un enjeu. Malheureusement, les événements qui ont eu lieu depuis son arrivée au Canada ont eu raison d'une bonne partie des économies qu'ils avaient faits pour assurer leur retraite. Mais heureusement, l'association pose maintenant des questions systématiquement à chaque client en vue de vérifier l'état de leur accès à l'hébergement et de leur capacité de subvenir à leurs besoins essentiels. Quelles sont quelques-unes des meilleures stratégies à adopter par une telle organisation en vue d'appuyer ses clients ou anciens clients agissant à titre

de bénévoles à accéder à des possibilités d'emploi rémunéré ou un soutien matériel ou financier?

La plupart des prestataires de services abordent les personnes desservies en tant qu'individus. L'histoire de Claude illustre comment cette approche peut entraîner des effets néfastes, bien que non-intentionnels, pour des membres de la famille autant que pour l'individu identifié en tant que client. Comment les approches en vigueur dans votre organisme tiennent-elles compte de ces réalités? À quels égards vos approches peuvent-elles entrainer des effets néfastes pour les membres de la famille de personnes que vous desservez? Que peut faire votre organisation pour adresser cela?

Gisèle,
La Nouvelle- Écosse

À trois ans, Gisèle a eu la rougeole. Lors d'une injection, l'infirmière a endommagé un nerf. Gisèle en est ressortie avec une jambe paralysée. Malgré les idées préconçues qui pouvaient exister sur le handicap de leur enfant, ses parents ont tenu à ce qu'elle obtienne une éducation. Cela dit, les préjugés de son milieu l'ont rattrapée lorsqu'elle a voulu accéder au marché du travail. Elle était éduquée, oui, mais ça ne se voyait pas aussi vite que son "incapacité".

Gisèle a un cerveau qui bouillonne d'idées et une volonté redoutable. Face à ces obstacles, elle s'est associée à une autre personne en situation de handicap pour créer une petite entreprise. Elles s'en sortaient bien. Mais au Congo, les moments de répit ont souvent été engouffrés par des vagues de violences. Et c'est bien malgré elle que Gisèle a dû tout quitter pour chercher un coin où rester avec la paix.

Gisèle, sa petite sœur, ses neveux et ses nièces se sont donc retrouvés dans un camp de réfugiés situé dans un pays dont elle ne connaissait pas la langue. La vie y était dure et la nourriture, insuffisante. Ils ne le savaient pas encore, mais ils allaient demeurer dans ce camp de réfugiés pendant près de dix ans. Après s'être orientée un peu dans son nouveau milieu, Gisèle a commencé une petite entreprise. De plus, voyant que le lot des personnes ayant un handicap était particulièrement compliqué dans le camp, Gisèle s'est mobilisée. Elle est devenue bénévole dans une association des personnes en situation de handicap et en a assuré la vice-présidence.

Puis, un jour, elle a appris que le Canada acceptait de l'accueillir. En plus, elle allait pouvoir à nouveau vivre en français. Soupir de soulagement. Pourtant, Gisèle s'est bien vite rendu compte que la province où on l'avait envoyée était loin d'être francophone… et vraiment pas bilingue non plus! Comment alors se faire soigner quand on ne comprend pas le médecin et qu'il ne nous comprend pas non plus? Gisèle ne peut savoir si l'interprète qu'on lui a donné explique bien au médecin ce qu'elle dit. Est-ce que cette personne s'y connaît suffisamment en soins de santé pour pouvoir bien traduire ce qui est du domaine médical?

Quelques mois seulement après son arrivée au Canada, la pandémie de COVID-19 vient tout chambouler. Le confinement est imposé. Gisèle n'a même pas eu la chance d'apprendre à connaître comment les choses fonctionnent dans son nouveau milieu. Ne pas connaître l'anglais ne fait qu'ajouter à la confusion et à l'isolement. Heureusement qu'il y a l'aide sociale pour assurer un certain revenu. Toutefois, le coût de la vie est si élevé qu'après avoir payé le loyer, il ne reste déjà presque plus rien. Gisèle sait comment s'adapter. Elle sait comment trouver des opportunités et s'inventer des possibilités. Mais comment trouver du travail en temps de confinement quand on connaît si peu cette nouvelle ville, si différente d'où on arrive? Et comment trouver du travail dans un milieu où la majorité s'exprime uniquement en anglais?

Il y a des complications d'un autre ordre, aussi. L'équipe qui accueille Gisèle et sa famille leur trouve un logement qu'ils pensent accessible. Ils sont au 11e étage et il y a un ascenseur. Tout semble beau. Cependant, c'est un endroit où l'alarme à feu sonne

régulièrement… et les proches de Gisèle découvrent bientôt qu'évacuer le bâtiment, c'est accepter de laisser leur sœur, leur tante derrière eux. On ne prend pas l'ascenseur lorsqu'il y a un incendie. Ils tentent alors de descendre les escaliers ensemble mais ils constatent bien que c'est une option dangereuse pouvant entraîner des blessures variées à toute personne impliquée dans cet effort. Ils s'entendent entre eux qu'ils laisseront Gisèle dans l'appartement lorsqu'il faut évacuer et qu'ils reviendront la secourir s'il y a vraiment un feu. Mais un jour, c'en est trop. Son neveu de 16 ans refuse de la quitter. Il n'en peut plus de s'enfuir en laissant sa tante derrière lui. Lorsqu'on a connu ce que c'est vraiment de tout laisser tomber pour sauver sa vie et celle de nos êtres chers… un exercice d'évacuation revêt un poids tout autre. Et même le geste symbolique d'abandonner quelqu'un peut devenir insupportable. Les blessures invisibles des traumatismes du passé se voient ravivées encore et encore et encore. Mais du côté des services sociaux, la famille a un logement "accessible" et la question est réglée.

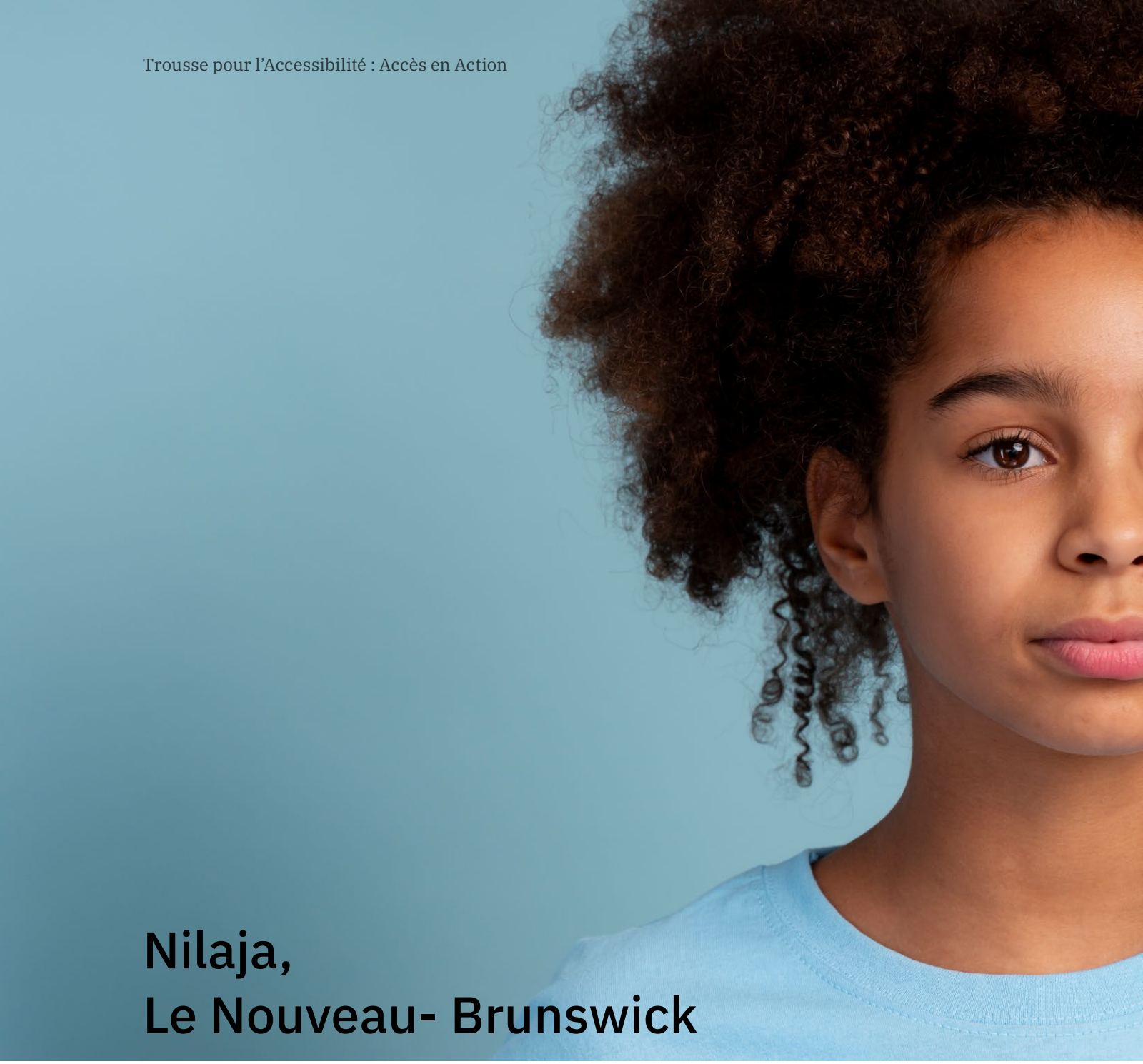
Gisèle a compris que lorsqu'on est confronté à trop d'obstacles en même temps, il peut être sage de voir s'il est possible d'en éliminer. Pour elle, cela a voulu dire un déménagement vers une région où il est possible de vivre en français. Mais voilà qu'elle découvre que ce qu'elle a pu apprendre quant aux services offerts aux personnes à mobilité réduite ne s'applique pas forcément dans cette province-ci.

Questions d'accompagnement possibles :

Il est sûr que les prestataires de service qui ont trouvé un logement présumé accessible pour Gisèle ne cherchaient qu'à l'aider. Quelles procédures sont utilisées dans votre réseau pour s'assurer que les logements perçus comme étant accessibles le sont en fait?

L'histoire de Gisèle souligne le fait qu'une personne im/migrante en situation de handicap qui déménage dans une nouvelle province peut ne pas connaître les différences en termes de programmes et appuis à sa disposition. Quelles stratégies sont à votre disposition pour aider les personnes qui se trouvent dans cette situation à s'orienter face à ce qui est disponible – ou pas – dans leur nouvelle province?

L'esprit d'entrepreneuriat de Gisèle devient clair pour toute personne qui veut bien écouter son histoire. Quelles possibilités existe-t-il dans votre organisme ou dans votre réseau pour aider des personnes im/migrante en situation de handicap à accéder à un emploi en construisant sur leurs orientations entrepreneuriales?



Nilaja,
Le Nouveau- Brunswick

Nilaja avait 12 ans lorsqu'elle est arrivée au Canada avec sa famille. Elle est née dans un milieu stable et, somme toute, assez tranquille au Burundi. Sa mère avait fait des études en Europe et, une fois revenue au pays, elle avait décroché un bon emploi au privé. L'accouchement de sa petite dernière avait été difficile – Nilaja avait le cordon ombilical pris autour du cou. Ce fut sans surprise que sa mère accueillit la nouvelle, quelques années plus tard, que les médecins constataient la présence d'un handicap intellectuel chez son enfant.

Lorsque la famille de Nilaja avait pris la fuite vers l'Ouganda à la suite de l'irruption de conflits armés, c'était en pensant pouvoir revenir chez eux dans deux semaines. Ils étaient partis le temps que les choses se calment un peu. Quel désarroi d'avoir à reconnaître que désormais, ce ne serait plus possible d'y retourner! Nilaja, pour sa part, n'y comprenait rien. "Mais où on va?" Et elle voulait savoir quand ils retourneraient à la maison. Comment lui expliquer? Aussi, la situation financière de la famille avait complètement changé et la vie quotidienne était dure en Ouganda.

De son côté, Nilaja n'arrivait pas à apprendre comment lire et écrire... et elle était arrivée à l'âge où cela posait un grave problème à l'école. Les autorités scolaires ont indiqué que Nilaja devait quitter. C'est ainsi qu'elle a été exclue du milieu scolaire pendant 4 ans. Au moins, il y avait les enfants des voisins avec qui elle pouvait jouer et passer ses jours.

Pendant tout ce temps, la famille de Nilaja s'activait pour trouver un endroit où ils pourraient refaire leur vie. Après un faux-départ vers les États-Unis, leur dossier a éventuellement été transféré au Canada. Une autre année est passée, puis, la mère de famille a reçu un appel téléphonique sur l'appareil qu'elle conservait précieusement. Alors, tout s'est mis à bouger très vite.

Arrivée au Canada, la famille a été prise en charge avec un heureux mélange de gentillesse et d'efficacité. Enfin, le rêve d'avoir un avenir paisible et décent devenait réalité. Puis, la COVID-19 est survenue et tout a basculé. Malgré s'être investis à respecter toutes les consignes sanitaires, Omicron les a finalement attrapés. La mère de Nilaja, qui est diabétique, a mis du temps avant d'arriver à reprendre ses forces. En fait, il lui a fallu attendre deux ans avant de voir un médecin concernant son diabète. Entre temps, les services sociaux se sont chargés de lui fournir les injections d'insuline selon ce qui lui avait été prescrit en Afrique.

Pour Nilaja, cette arrivée au Canada signifiait aussi un retour à l'école. Elle fut inscrite à une école de langue anglaise car, vu son temps en Ouganda, ses capacités en français se sont grandement détériorées. Mais c'était quand même un retour à l'école, un retour à l'espoir d'un avenir meilleur.

Malheureusement, le soulagement ressenti par sa mère s'est vite évaporé. Bien qu'elle ait signalé le handicap intellectuel de sa fille dès son inscription, personne n'a pris de rendez-vous avec elle pour comprendre le profil de Nilaja. Cela aurait été particulièrement important vu le fait que ce handicap n'était associé à aucune anomalie génétique. Elle

a repris espoir lorsqu'elle reçut un rendez-vous avec un spécialiste concernant le profil de sa fille. Mais le médecin n'était pas là lorsqu'elle s'est présentée. Elle a pu finalement parler à une infirmière spécialisée… qui n'avait jamais rencontré Nilaja et qui ne l'a pas rencontrée depuis.

Pourtant, fonctionnaire d'expérience, la mère de Nilaja avait préparé, à l'avance, une lettre résumant l'historique de sa fille. Mais personne n'en a voulu. Ni l'école, ni l'équipe médicale.

L'école s'obstine à vouloir montrer à Nilaja comment lire et écrire. Leurs efforts sont sans succès et sa vie scolaire est truffée d'échecs. De plus, ses options sociales sont limitées. Heureusement, le centre communautaire du coin offre des activités en danse et en musique après l'école. Cela lui permet de vivre les moments les plus intéressants de sa semaine.

Trois ans après son arrivée au Canada, Nilaja n'a toujours reçu aucun service spécialisé pour des élèves en situation de handicap intellectuel. Elle aura bientôt 16 ans et sa mère sait très bien qu'elle ne sera pas en mesure d'obtenir un diplôme d'études secondaires. Qui lui apprendra ce qu'elle est en mesure de bien apprendre plutôt que s'acharner sur ce qui est au-delà de ses capacités cognitives? Qui lui montrera comment vivre de manière autonome dans ce nouveau pays? Qui l'aidera à se préparer à accéder à un emploi qu'elle est en mesure de bien accomplir? La voie des études postsecondaires ne lui sera pas ouverte pour se tailler une place dans la vie. Sa mère, que personne ne veut écouter, ni inclure, avoue, angoissée : "Quand je pense à ma fille, je pleure."

Questions d'accompagnement possibles :

Lors de l'accompagnement des personnes im/migrantes dans leur processus d'établissement, diverses pratiques font en sorte que les dossiers des adultes et ceux des enfants sont gérés séparément. Quelles ressources sont à la disposition de votre organisation, ou disponibles dans votre réseau, pour aider une famille comme celle-ci à faire valoir les besoins de leurs enfants en milieu scolaire?

Quelles ressources sont disponibles dans votre région pour appuyer les parents im/migrants d'enfants en situation de handicap? Quelles approches utilisez-vous pour communiquer ces informations aux parents?

Rizak, Le Québec

Rizak est né et a grandi dans un pays du Maghreb. Dès sa tendre enfance, sa mère n’a pas voulu permettre que le handicap de mobilité bien visible de son garçon soit accompagné de suppositions quant à ses capacités intellectuelles, ou autres. C’est ainsi qu’il s’est trouvé dans une école ordinaire, inscrit au programme ordinaire et bien déterminé à montrer qu’il était “comme les autres”.

Très tôt, Rizak a perçu que la pitié qui était manifestée à son égard était une forme de discrimination… et qu'il fallait l'adresser de front. Dans sa tête d'enfant, il a pensé que se comporter en garnement provoquerait tout un chacun – les adultes aussi bien que ses pairs – à comprendre qu'il n'avait pas à être l'objet de pitié de quiconque! En faisant en sorte de se mériter, enfin, des punitions au même titre que les autres, Rizak forçait son entourage à remettre en question leurs perceptions et présupposés. C'est pourquoi il tenait à nager (pas à se baigner) et à grimper aussi, mais à sa façon. Avec les moyens à sa disposition, ce garçon affirmait qu'il devait être considéré et abordé simplement comme une personne ordinaire.

Cette soif de justice et sa fibre revendicatrice allaient se développer davantage et mûrir en lui. Arrivé à l'âge adulte, ses études post-diplômées en Europe et en Amérique ont stimulé l'activisme qu'il avait déjà entrepris dans son pays natal en matière d'accessibilité pour les personnes ayant un handicap de mobilité. Il s'est investi à créer des moyens de mobiliser l'intelligence participative et citoyenne au service d'une véritable inclusion des personnes à mobilité réduite. Son travail, combinant recherche et activisme, ainsi que les outils numériques qu'il a développés en ce sens ont d'ailleurs été repris et reproduits dans divers pays.

Ainsi, lorsqu'il est arrivé au Canada à la fin de la vingtaine dans le but d'entreprendre ses études doctorales, ce fut en tant que leader et activiste avisé. Cela n'empêche pourtant pas que chaque localité a ses propres infrastructures, attitudes, habitudes, ressources et lois en matière de handicap. "Tout l'écosystème est différent."

Sans qu'il s'en attende, il s'est trouvé charmé par la région où était située l'université qu'il avait choisie pour étudier. De cette province au climat hivernal assez marqué émane la chaleur d'une joie de vivre qui ravigote et inspire. L'idée de rester est née. Toutefois, Rizak a découvert que du côté des questions relatives au handicap, bien des éléments du système sont opaques.

Il est habitué à s'adapter à des contextes qui ne sont pas conçus pour des personnes en situation de handicap. Il n'a donc pas été étonné qu'aucun des formulaires d'inscription de l'université ne s'informe quant à cette éventualité. Par un processus d'essai et d'erreurs, il a développé une technique pour se déplacer dans la neige et sur la glace avec ses béquilles. Il a découvert à quel point les conditions hivernales peuvent être un obstacle. Pourtant, ce n'est seulement qu'après avoir passé trois années à débourser des frais d'Uber et de taxis pour surmonter les obstacles à ses déplacements qu'il a appris qu'il pouvait avoir accès au

transport adapté. Il s'est débrouillé en résidence mais c'est par hasard qu'il a appris qu'un centre d'aide aux personnes en situation de handicap existait sur le campus et qu'il avait droit à ses services. Cette rencontre fortuite l'a beaucoup aidé. Il a notamment pu accéder à un triporteur. Le personnel l'a aussi aidé à obtenir une chambre véritablement accessible pour l'année d'ensuite. Tout ça, grâce à une rencontre fortuite. Que se serait-il passé s'il n'y avait pas eu cet heureux hasard?

Plus les besoins de la vie se manifestent, plus les difficultés d'accès à l'information se sont révélées être un point chaud. Une fois que l'on nous dit qu'il est nécessaire d'avoir une évaluation pour accéder à certains services, comment trouver un ergothérapeute qui peut assurer ce suivi? Comment trouver les médecins spécialisés requis? Une fois qu'on sait qu'il est possible d'avoir des services d'assistance quand on se rend à l'hôpital, comment on fait, au juste, pour y accéder? Une fois que l'on a appris qu'il est possible d'obtenir des remboursements pour l'adaptation d'une voiture, comment fait-on pour savoir si l'on y a droit ou non? Et que dire des informations quant à l'éligibilité aux crédits fiscaux? Tellement de choses ne sont pas claires et les procédures administratives sont si compliquées!

Quand l'accessibilité dépend du fait que l'on connaisse ou non quelqu'un qui peut nous aider avec les informations requises… on n'est plus dans l'accessibilité.

Poursuivant ses expérimentations en matière d'adaptation, Rizak se découvre des talents de cuisinier. Quand tout n'est pas une lutte, il lui devient alors possible de s'investir dans ses passions de musicien, juste pour le bonheur de faire partie d'un orchestre à nouveau. C'est aussi ça, l'accessibilité.

Questions d'accompagnement possibles :

En tant qu'étudiant, le processus d'immigration de Rizak ne s'est pas fait en ligne directe. Comment faire pour s'assurer que les personnes en situation de handicap qui suivent un parcours de migration indirect connaissent d'emblée les ressources à leur disposition?

Le besoin de connaître personnellement quelqu'un qui sait comment fonctionne le système représente un obstacle important à l'accessibilité. Quelles mesures pourraient être mises en place par votre organisme ou votre réseau pour permettre un accès plus juste et équitable aux informations sur les programmes, services, opportunités et appuis offerts aux personnes im/migrantes en situation de handicap?

14

Des mythes et des faits

Les personnes en situation de handicap sont malades et frêles

Il s'agit là d'un mythe et d'un stéréotype. Le handicap n'est pas synonyme de faiblesse. De nombreuses personnes en situation de handicap vivent leur vie de manière satisfaisante et autosuffisante. Suite à la stigmatisation du handicap, la société tend à croire que toutes les personnes ayant un handicap sont frêles, dépendantes et un fardeau sur les ressources.

La diversité que l'on trouve dans l'ensemble de la société est tout aussi réelle et présente au sein de la population en situation de handicap. Une des critiques les plus importantes exprimées par la communauté de personnes en situation de handicap signale que nous nous penchons exclusivement sur leur potentiel de contribution, au lieu de valoriser les personnes d'abord pour qui elles sont.

Les personnes en situation de handicap ont un accès égal à l'éducation à tous les niveaux.

Il s'agit là d'un mythe. Les personnes en situation de handicap sont incluses et accommodées de manière inadéquate au sein du système d'éducation.

En 2017, 18% des Canadiens en situation de handicap n'avaient pas un diplôme d'études secondaires, comparés à 8% des Canadiens n'ayant pas de handicap.

Parmi les adultes en âge de travailler, 28% de ceux qui avaient un handicap plus sévère vivaient sous le seuil de la pauvreté au Canada, comparés à 14% de ceux ayant un handicap moins sévère et à 10% de ceux n'ayant pas de handicap.

Tous les étudiants, y compris les personnes en situation de handicap, ont le droit à une éducation de la même qualité, mais cela n'est pas toujours une réalité. La Loi sur l'éducation de l'Ontario explique comment l'éducation devrait être livrée aux étudiants ayant un handicap, y compris les types de services et de programmes auxquels ils ont droit.

Les personnes en situation de handicap sont plus susceptibles de subir des abus que celles sans handicap.

Il s'agit là d'un fait. Les personnes en situation de handicap sont exposées à des abus financiers, sexuels, émotionnels et physiques.

Il y a de nombreuses raisons pour lesquelles il peut s'avérer difficile pour les personnes en situation de handicap de déposer une plainte pour abus. Ces raisons incluent une dépendance des membres de la famille ou des aides familiaux, la menace d'arrêter le soutien, l'incapacité physique d'abandonner une situation, ou un trouble de la communication qui rend extrêmement difficile de déposer une plainte.

Les conséquences de tout cela vont de la blessure physique jusqu'au sentiment croissant d'isolement et d'être démuni.

15

Des ressources en matière de handicaps / d'accessibilité disponibles pour les intervenants, les organismes et les clients

Voici une liste de ressources en ligne offrant de l'information et du soutien aux personnes en situation de handicap visible ou invisible. Il y a une variété de soutiens organisationnels formels et de soutiens plus holistiques qui répondent à un éventail de besoins et d'enjeux pour l'activisme.

Veuillez garder à l'esprit que les médias sociaux et les blogs ne sont pas surveillés par OCASI, mais ils ont des contenus pouvant s'avérer utiles. De plus, les environnements créés offrent la possibilité de partager des expériences et tisser des liens communautaires.

- www.autismeaspergerquebec.com
  Une ressource en français qui offre de l'information et des services pour des gens se retrouvant dans le spectre de l'autisme. Bien que spécifique au Québec, il y a là de la bonne information d'introduction en français.

- Centre de ressources sur l'accessibilité
  Une ressource en français du gouvernement canadien à propos des soutiens pour l'accessibilité sur le plan pancanadien (mettant l'emphase sur les politiques publiques).

- telecbt.ca
  De la thérapie cognitivo-comportementale tant en français qu'en anglais pour les personnes qui aimeraient une thérapie accessible pour répondre à des besoins relatifs à la santé mentale.

- www.actionpositive.ca
  Des soutiens en français pour les personnes vivant avec le VIH.

- ccrw.org
  Les Conseil Canadien de la Réadaptation et du Travail. Le site compte des ressources en anglais et en français.

- www.dawncanada.net
  Une ressource tant en français qu'en anglais pour les femmes en situation de handicap.

- www.cleo.on.ca
  CLEO offre de l'information juridique gratuite sous forme de dépliants accessibles au sujet de toutes sortes de questions de nature juridique ou liées aux droits de la personne. Tous les dépliants informatifs sont offerts en français et en anglais. Ces ressources sont faciles à imprimer et à distribuer parmi vos clients au besoin. Les renseignements couverts comprennent le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada, les droits des locataires, de l'information sur la procuration, etc.

- Prestations de maladie de l'assurance-emploi, Ce qu'offrent ces prestations
  Cette page vous fournira de l'information sur la manière de déposer une demande de prestations de maladie de l'Assurance-emploi.

- Prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada. Aperçu
  Une explication et toute l'information nécessaire pour déposer une demande de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada.

- www.disabilitystudies.ca
  Le Canadian Centre on Disability Studies (CCDS, centre canadien d'études sur les handicaps) est un organisme pancanadien à but non lucratif, dirigé par les consommateurs et affilié à des universités, dévoué à l'étude de questions reliées aux handicaps.

- Implementing a Disability Justice Framework: A ToolKit
  Une boîte à outils qui explique en détail le modèle de la justice pour les personnes en situation de handicap et comment mieux l'utiliser dans la pratique.

- Prestation pour enfants handicapés (PEH)
  De l'information pour les gardiens d'enfants ou de jeunes en situation de handicap.

- www.ccdonline.ca
  Le site web du Conseil des Canadiens avec déficiences, offrant de l'information et du soutien pour les personnes au Canada en situation de handicap.

- www.taibuchc.ca
  Un centre de santé communautaire qui offre des soutiens en français et pour les communautés francophones.

- refletsalveo.ca
  Une organisation qui soutient des initiatives de soins de santé pour les communautés francophones.

- www.halco.org
  HALCO est la clinique juridique relative au VIH/sida en Ontario. C'est une ressource utile pour des clients qui vivent avec le VIH mais ils sont également les experts chefs de file en matière de soutiens pour les personnes en situation de handicap en Ontario.

- www.ldac-acta.ca
  L'Association canadienne des troubles d'apprentissage offre de l'information à jour aux parents, aux instructeurs/professionnels et aux adultes qui travaillent avec des gens ayant un trouble d'apprentissage ou qui vivent avec eux.

- www.catie.ca
  CATIE est l'organisme expert du Canada en matière d'informations sur le VIH et l'hépatite C. Il offre des formations assorties de nombreux dépliants en ligne instructifs et informatifs qui permettent d'informer les clients et les travailleurs à propos du VIH, de l'hépatite C et des droits qu'ont les personnes vivant avec l'un ou l'autre.

- cnib.ca
  La Fondation INCA (sigle en anglais CNIB) offre du soutien et de l'information aux personnes aveugles ou qui souffrent d'une perte de vision, ainsi qu'à ceux qui les soutiennent. La Fondation INCA offre des formations et de l'information sur la manière de créer des espaces plus accessibles.

- www.deafontario.ca
  Deaf Ontario offre de l'information tant aux personnes ayant une perte de l'ouïe ou sourdes qu'aux gens qui les soutiennent.

- cmha.ca
  L'ACSM (sigle en anglais CMHA) offre des soutiens en matière de santé mentale (gestion de cas, logement, support par des pairs, etc.) pour les personnes qui éprouvent des défis de santé mentale et d'accoutumance.

- www.apaa.ca
  APAA offre des services en matière de VIH/sida aux Africains dans le Grand Toronto. APAA offre de la liaison communautaire, des soutiens psychosociaux et des ressources relatives au VIH.

- stillmyrevolution.org
  Un blog écrit par AJ Withers, un activiste pour les droits des personnes en situation de handicap, où on peut se renseigner sur des événements d'activisme à venir et lire au sujet de l'activisme pour la justice pour les personnes ayant un handicap et sur leurs droits en Ontario.

- La discrimination raciale et la santé mentale: les communautés racialisées et autochtones
  Une ressource utile qui présente de manière détaillée les effets que le racisme peut avoir sur la santé mentale et le mieux-être des gens.

- Racism, Health & What You Can Do About It
  Une ressource qui présente de manière détaillée les effets que le racisme peut avoir sur la santé générale et le mieux-être des gens, tout particulièrement sur les communautés de nouveaux arrivants, et la manière dont cela peut mener les personnes d'une situation de jouissance de toutes leurs capacités vers un situation de handicap.

- www.meetup.com/topics/disability/ca/on/toronto/
  Le site web MEETUP propose des groupes sociaux (d'habitude gratuits) où la personne peut choisir ses aires d'intérêt ou trouver des personnes aux intérêts semblables. Le lien fourni ici est spécifiquement pertinent pour les gens qui s'identifient comme vivant en situation d'handicap.

- toronto.nooneisillegal.org
  Un groupe de militants qui offre de l'information et du soutien pour les nouveaux arrivants, les immigrants, les personnes sans statut et les travailleurs migrants qui ont besoin de soutien pour se retrouver dans le système ou qui ont subi la discrimination ou la marginalisation.

- lephenix.ca
  Une ressource francophone pour les personnes en situation de handicap. Un excellent exemple de site web rendu accessible grâce à un design universel.

- surjtoronto.com
  SURJ est une organisation vouée à

former, éduquer et travailler avec les personnes blanches pour lutter contre le racisme, enseignant aux personnes blanches ce qu'est le racisme. Cette organisation croit que les personnes blanches doivent utiliser leur privilège pour mettre fin à la marginalisation des autres. C'est une excellente ressource pour de nouvelles, des informations sur des ressources et des formations/ services pour des travailleurs racialisés qui cherchent à collaborer ou à mettre en place des programmes avec des budgets limités. L'organisation peut connecter les gens virtuellement avec des webinaires et formations en ligne.

- DEATH POSITIVE MOVEMENT
  Bien que cette ressource ne soit pas directement liée aux domaines des diverses capacités ou de l'immigration, s'informer sur le travail et sur les organismes axés sur la question de la mort peut aider à apprendre comment soutenir des personnes qui sont en deuil, aux soins palliatifs ou qui souffrent de traumatisme lié à la perte d'un être cher. Ceci peut aider à prévenir des défis de santé mentale dans l'avenir et à connecter des clients malades avec de soutiens en centre de soins palliatifs.

- Ending discrimination against people with disabilities
  CUPE offre une ressource ainsi qu'une stratégie pour prévenir la discrimination des gens en situation de handicap et pour combattre une telle discrimination.

- www.aoda.ca
  Une ressource très détaillée sur la Loi sur l'accès pour les personnes handicapées de l'Ontario (connue par son sigle en anglais AODA) et qui offre de l'information et des nouvelles relatives à la loi pour les personnes qui vivent en Ontario.

- 10 best disabled apps and accessibility apps for Android
  Une liste d'applications qui pourraient être utiles pour les personnes en situation de handicap car, parfois, utiliser l'internet et le téléphone cellulaire peut s'avérer plus accessible que de se rendre en personne dans un bureau pour recevoir des services.

- La Stratégie de lutte contre le racisme envers les Noirs de l'Ontario
  Une page qui aborde le racisme envers les Noirs et pourquoi nous devons lui opposer une résistance. Ontario a déjà eu une stratégie pour combattre le racisme envers les Noirs. Cette page décrit le travail qui doit être fait, et qui peut être facilement transférable à d'autres provinces.

- Prestations d'invalidité
  Voici une prestation d'invalidité spécifiquement destinée aux vétérans des forces armées canadiennes.

16

Glossaire

- **Accommodement** ou **mesure d'adaptation** : des changements apportés à des biens ou des services pour les rendre justes et accessibles. Fondamentalement, il s'agit d'actions visant à faire cesser une situation de discrimination basée sur le handicap de la personne, sur son genre ou sur tout autre motif interdit par la loi. Autrement dit, l'accommodement est mis en place pour assurer un accès équitable. Aux termes de la loi, l'accommodement est une obligation.

  La Commission ontarienne des droits de la personne offre des explications utiles clarifiant la notion d'obligation d'accommodement lorsqu'il s'agit d'adresser le capacitisme et la discrimination fondée sur le handicap : 8. Obligation d'accommodement.

- **Allié.e** : Lorsqu'il s'agit de justice sociale, un allié ou une alliée est un membre d'un groupe dominant quelconque qui agit contre l'oppression de personnes d'un groupe marginalisé, et cela à partir de l'idée que les droits et la dignité de chaque personne doivent être respectés. Nuance importante : ce n'est pas une personne qui agit en vue de "sauver" les gens. Il s'agit plutôt d'une personne qui croit que l'élimination de l'oppression sera bénéfique pour les membres de groupes dominants autant que pour les groupes cibles de l'oppression. Son appui est offert en suivant les recommandations, les requêtes ou le leadership des personnes qui vivent la situation d'oppression adressée. Dans le cadre de la lutte contre le racisme, par exemple, des individus blancs peuvent être des alliés qui suivent le leadership d'activistes appartenant à des communautés racisées et des Premières Nations, des Métis et des Inuits (Lopes, Tina and Thomas, Barb, 2006). Il est à noter qu'il n'est généralement pas approprié de se nommer soi-même en tant qu'allié ou alliée. Cela devrait plutôt être un qualificatif conféré par les personnes des communautés marginalisées qui sont en mesure d'observer, par exemple, sa volonté :

  - d'apprendre sur des réalités qui ne sont pas les siennes,

- de remettre en question les idées reçues,
- d'acquérir les compétences requises pour mieux faire et
- d'utiliser ce qu'il peut y avoir de pouvoir ou de privilège à sa disposition pour contribuer à l'avènement de situations plus justes et équitables.

- **Anti-oppression :** "L'anti-oppression est le travail qui consiste à contester et à éliminer activement l'oppression perpétuée par les inégalités de pouvoir dans la société, tant l'oppression systémique que les expressions individuelles de l'oppression." (Conseil canadien pour les réfugiés)

  L'anti-oppression consiste à nommer, à contester, à démanteler et à déraciner toutes les formes d'oppression, y compris celles fondées sur le genre, la race, l'orientation sexuelle, le statut lié à l'immigration, la classe économique ou le handicap, entre autres.

- **Biais :** une tendance (consciente ou non), une idée reçue, une opinion, une perspective, une préférence ou un préjugé ayant vu le jour sans justification raisonnable et qui, par la suite, influence les perceptions, réactions et décisions d'une personne. Ce phénomène affecte la capacité d'une personne ou d'un groupe d'évaluer une situation de manière correcte, "neutre" ou "objective" car il produit une préférence non fondée en faveur – ou contre – quelque chose. Lorsqu'il s'agit de biais inconscients, il est important de comprendre que nous en avons tous, à divers degrés, à cause du fonctionnement de notre cerveau. C'est pourquoi il est crucial de s'assurer de bien comprendre comment ils fonctionnent afin de choisir des outils et des pratiques qui éviteront ou diminueront leur influence. Aussi, la perspective à partir de laquelle un document est produit introduit un biais dans tout contenu écrit, image ou production audiovisuelle. Il est important que les auteurs, les lecteurs et l'auditoire soient en mesure d'identifier ces biais et leurs effets potentiels en posant un regard critique sur ces documents. Parfois les biais sont évidents, mais parfois ils peuvent être subtils et difficiles à détecter. Une utilisation judicieuse et bien informée de données peut aider à mieux percevoir les effets de biais, qu'ils soient individuels ou systémiques.

- **Binarité ou non-binarité :** Plusieurs cultures (mais pas toutes) ont un conception de genre binaire, c'est-à-dire qu'elles considèrent qu'il n'existe que deux genres : la femme ou l'homme; le féminin ou le masculin. La notion de genre "non binaire" exprime l'expérience de genre des personnes qui ne s'identifient pas au sexe assigné

à la naissance. Une personne non-binaire peut être une personne née intersexe. Une personne non-binaire peut être une personne transgenre. Cette personne peut s'identifier au genre masculin et au genre féminin, à ces deux genres en même temps ou encore, ni l'un, ni l'autre de ces genres. (Ces possibilités sont d'ailleurs reconnues depuis longtemps dans diverses cultures.) Autrement dit, les identités de genre non-binaires existent sur un spectre plutôt que dans l'une ou l'autre catégorie distincte. Ainsi, le terme "non-binaire" est un terme parapluie qui regroupe plusieurs possibilités d'identités de genre.

- **Capacitisme :** les systèmes d'oppression et la discrimination envers une personne sur la base de ses handicaps réels ou perçus (cette discrimination peut être individuelle ou systémique).

- **Classisme :** une forme de discrimination ciblant les personnes qui partagent une position sociale semblable et certaines caractéristiques économiques, politiques et culturelles.

- **Compétences culturelles :** la capacité de bien comprendre et utiliser un ensemble cohérent d'attitudes, comportements et politiques au sein d'une organisation, d'un système ou parmi des professionnels qui leur permet de considérer. Les personnes qui possèdent ces compétences peuvent travailler de manière efficace avec plusieurs individus au sein de ce même contexte. Toutefois, en Amérique du Nord, ce que l'on nomme des compétences culturelles sont en fait bien souvent un ensemble d'attitudes et de façons de faire qui sont centrées sur les perspectives et la manière d'être des cultures dominantes blanches ou des cultures européennes colonisatrices. Cela devient alors une manière détournée de situer les normes de ces cultures dans le rôle de normes supposées "universelles", plaçant automatiquement les autres cultures comme étant de nature "autre" et même en position d'infériorité.

- **Compétences interculturelles :** un ensemble de compétences qui permettent à une personne d'interagir et de communiquer de manière appropriée et efficace avec des personnes ayant des dimensions culturelles qui diffèrent des siennes.

- **Culture :** la totalité des idées, croyances, valeurs, connaissances, normes, styles de communication et façons de vivre d'un groupe d'individus qui partagent certains traits ethniques, historiques, linguistiques, raciaux, religieux ou sociaux. La culture est une organisation complexe et dynamique lié au sens accordé aux choses, aux expériences

et au savoir, ainsi qu'au choix d'objets et de symboles qui guident le comportement humain. Elle est à la source de modèles partagés de pensée et d'action, et elle contribue à la survie humaine, sociale et physique. Bien que la plupart des cultures soient associées à des groupes ethnoculturels, il est possible de concevoir la notion de culture comme ressortant d'autres types de groupes de personnes également. On pourrait alors parler, par exemple, de cultures générationnelles, de culture Sourde ou de cultures professionnelles.

- **Discrimination :** la manifestation d'un préjugé qui se révèle notamment par l'octroi ou le déni des libertés civiles et d'opportunités à un individu ou à des groupes dans le cadre de l'accès à des services, des biens et des installations, à l'éducation, à l'emploi et aux soins de santé. La discrimination peut être basée sur l'âge, l'incapacité mentale ou la déficience développementale, l'ethnicité, le genre, le statut marital ou familial, la nationalité, des traits physiques, la race, l'affiliation religieuse ou politique, ou l'orientation sexuelle. La discrimination et ses effets sont amplifiés lorsque deux caractéristiques ou plus (par exemple, le statut économique, la classe ou la visibilité raciale) s'emboîtent. Ces attitudes et les comportements qui en découlent mènent vers le mauvais traitement ou l'exclusion des membres des groupes qui en sont la cible.

- **Discrimination systémique :** l'institutionnalisation de la discrimination par l'entremise de politiques et de pratiques qui sont devenues historiquement enracinées dans des systèmes (systémiques), ce qui érige des obstacles empêchant l'égalité d'opportunités pour les membres de groupes marginalisés. Ces politiques et pratiques peuvent sembler "neutres" en surface, traitant chaque personne de manière "égale" mais désavantageant de ce fait certains groupes marginalisés qui vivent des réalités différentes que celles utilisées pour concevoir la "norme". Il n'est pas nécessaire que l'intention de faire du tort à un groupe en particulier pour qu'une discrimination systémique découle de certaines décisions. C'est pourquoi le monitorage des effets à grande échelle à l'aide de données sociodémographiques désagrégées, par exemple, est cruciale. Ainsi, les inégalités systémiques peuvent être repérées et adressées.

- **Diversité :** La diversité est une notion vaste qui fait référence à la grande variété de différences que l'on trouve chez les êtres humains. Souvent utilisée dans le cadre de la culture, de l'éducation, des organisations et des milieux de travail, elle renvoie à des différences parmi les individus et les groupes. La diversité est habituellement comprise en termes de dimensions qui comprennent, entre autres, la race, l'âge, le lieu d'origine, la religion, l'ascendance, la couleur de la peau, la citoyenneté, le sexe,

l'orientation sexuelle, le statut familial ou de parentèle, les relations de couple du même sexe, l'identité de genre, la foi, la formation éducationnelle, le niveau d'alphabétisation, l'emplacement géographique, le niveau de revenu, la tradition culturelle et l'expérience de travail (Adapté de : *Inclusive Community Organizations: A Tool Kit,* 2004).

- **Donneées désagrégées :** (aussi appelées données ventilées), en contexte d'équité et de justice sociale, des données portant sur des caractéristiques sociodémographiques (tels que les origines, la race, la situation geéographique, le genre ou la situation de handicap) qui sont extraites des dossiers de 10 personnes ou plus afin de déterminer si des inégalités ou des effets négatifs disproportionnés existent ou non entre différents sous-groupes sociodémographiques. Par exemple, grâce à l'analyse de données désagrées, l'on peut répondre à des questions comme : Existe-t-il une différence entre les personnes en situation de handicap et celles n'ayant pas de handicap quant au taux de pauvreté? Existe-t-il une différence de taux de mortalité lors d'un accouchement entre les femmes blanches et les femmes racisées? Ces analyses, en soi, ne disent rien sur la cause des tendances observées. Elles sont néanmoins cruciales pour détecter les effets systémiques au sein de populations.

- **Égalité :** le fait de traiter les gens de la même manière. Cette façon de faire présume que tout le monde est égal et a les mêmes besoins.

- **Équité :** le fait de traiter les gens de manière différente sur la base de leurs différents besoins en vue d'assurer leur égalité en matière d'accès. Autrement dit, la notion d'équité repose sur l'observation que même si les personnes sont présumées égales en termes de dignité et de droits, il existe de grandes inégalités quant aux possibilités et aux obstacles auxquelles elles sont confrontées. Par exemple, la construction de rampes d'accès selon des normes bien calculées reconnaît que même si une personne en fauteuil roulant est "égale" en principe, son accès à un édifice ne peut être "égal" s'il n'y a que des escaliers pour y accéder. La rampe d'accès résulte d'une intervention en matière d'équité dans le but d'assurer une possibilité d'accès égal à cet édifice.

- **Expression de genre :** la manière dont une personne manifeste son identité de genre au monde. Cette expression se fait par le choix de styles de vêtements, de coiffure ou perruques, de traitement des poils sur le visage et le corps ou par l'emploi d'accessoires pour ajuster la forme du corps (par ex. : soutien-gorge, bandage pour comprimer le tissus mammaire, rembourrage pour donner l'impression d'un pénis). Cette expression se fait aussi par sa préférence pour un pronom qui représente et communique son

identité - lorsqu'il est permis à une personne de faire un tel choix. Toute personne a une expression de genre.

- **Groupe dominant :** les gens dont l'identité sociale leur accorde un pouvoir et un privilège qui n'est pas issu d'un mérite. La plupart des gens parmi nous ont une ou plusieurs identités dominantes. Presque partout au Canada, les identités dominantes sont : blanc, mâle, anglophone, hétérosexuel, sans handicap, chrétien, riche ou de classe moyenne, entre 30 et 65 ans, éduqué à l'université, de la région centrale du Canada. L'appartenance à un groupe dominant ne résulte pas d'un choix, pas plus que l'appartenance à un groupe marginalisé ou opprimé.

- **Identité :** Un sens subjectif de cohérence et de continuité du soi élaboré autant sur la base de son histoire personnelle qu'en tant que membre d'un groupe quelconque.

- **Identité de genre :** une expérience intérieure vécue par un individu quant à la nature de son propre genre. Pour la plupart des personnes, cette notion correspond au sexe observé ou assigné à leur naissance. On parle alors d'une personne cisgenre. Dans la société canadienne, les normes culturelles traditionnelles veulent qu'il n'existe que deux genres : le masculin ou le féminin. Toutefois, dans les faits, les personnes éprouvent une variété plus complexe d'identités de genre - même quand les normes culturelles leur interdisent d'assumer cette identité ouvertement. Lorsque l'identité de genre qu'un individu éprouve est différente du sexe qui leur a été assigné à la naissance, on parle alors d'une personne transgenre. Toute personne a une identité de genre.

- **Intersectionnalité :** la manière ou les manières dont plusieurs formes d'oppression se recoupent et s'amplifient, créant des expériences de vie uniques pour chaque individu. Si l'on veut vraiment contrer les oppressions, on doit travailler afin de mieux comprendre la manière dont les oppressions interagissent, puis être conscient que l'expérience de l'oppression est unique chez chaque individu et qu'on ne doit pas prendre pour acquis qu'on la comprend.

- **Islamophobie :** la discrimination des gens qui sont musulmans ou qui sont perçus comme étant musulmans. L'islamophobie peut être autant individuelle que systémique.

- **Justice pour les personnes en situation de handicap :** un cadre de compréhension de la discrimination fondée sur le handicap qui prend en considération les différents aspects de l'identité d'une personne au-delà du handicap (l'intersectionnalité), de sa

position sociale et de la manière dont tout cela affecte son expérience de vie en tant que personne en situation de handicap. Le handicap est compris comme résultant d'obstacles créés par la société (de manière intentionnelle ou non) dans sa façon de comprendre et d'organiser les choses plutôt que d'une carence chez la personne.

- **Lecteur d'écran :** logiciel utilisé pour convertir en format audio le texte qui paraît sur un écran d'ordinateur, souvent utilisé par des gens qui sont aveugles, qui ont un handicap visuel ou des troubles d'apprentissage.

- **Marginalisation :** des comportements, des actions, des politiques et des institutions sociales qui maintiennent plusieurs formes de pouvoir et de privilège hors de la portée d'individus et de groupes spécifiques.

- **Neuro-divergence :** caractéristique d'un individu qui fait preuve d'une variation se situant au-delà de ce qui caractérise une majorité des personnes sur le plan cognitif et affectif, tels que : état d'esprit, tendances de pensée, habiletés en ce qui a trait à la socialisation et fonctionnement mental général.

- **Obstacles à l'accès :** quelque chose qui empêche les personnes vivant en situation de handicap d'avoir accès à des biens ou à des services.

- **Oppression :** la domination d'un individu ou d'un groupe par un autre individu ou groupe ayant plus de pouvoir et qui utilise la menace ou la force culturelle, économique, physique, psychologique ou sociale, utilisant souvent une idéologie explicite pour justifier ou maintenir l'oppression.

- **Orientation sexuelle :** fait référence à l'attirance émotionnelle et romantique d'une personne envers un ou plusieurs autres genres. Par exemple : hétérosexuel, homosexuel, bisexuel, asexuel.

- **Personne transgenre :** désigne une personne qui s'identifie à un genre qui ne correspond pas au sexe qui lui a été assigné à la naissance. Il est important de savoir que la transidentité d'une personne ne nous dit absolument rien sur son orientation sexuelle. L'identité de genre et l'orientation sexuelle sont des dimensions distinctes l'une de l'autre.

- **Privilège :** un avantage accordé à une personne ou à un groupe spécifique. Lorsqu'il s'agit d'enjeux de justice sociale, on désigne alors un avantage qui n'a pas été accordé sur la base de "mérite" mais simplement en lien avec une appartenance perçue et qui opère "pour donner systématiquement un surcroît de pouvoir à certains groupes" au sein de notre société. Selon cette notion particulière de privilège, des avantages ou du pouvoir sont accordés simplement sur la base de caractéristiques identitaires comme la race, l'orientation sexuelle ou le genre. Il s'agit ici de tendances sociétales historiques et non pas de choix d'appartenance. Ainsi, il est tout à fait possible pour une personne d'un groupe bénéficiant de privilèges d'avoir vécu des expériences très difficiles et injustes en tant qu'individu. Tout comme les dynamiques d'oppression, les dynamiques de privilège peuvent s'entrecroiser et s'amplifier. Il n'est pas possible pour une personne de choisir de se dégager de ce type de "privilège", toutefois, il lui est possible d'utiliser ce qu'elle a de privilège pour contribuer à démanteler les injustices sociales.

- **Race :** une construction sociale et historique catégorisant les personnes d'après la couleur de leur peau, la texture de leurs cheveux ou autres caractéristiques physiques. Même s'il ne s'agit pas d'une réalité biologique, la notion de race exerce néanmoins un impact sur la vie réelle des personnes.

    - **Racialisé ou racisé :** se dit lorsqu'une personne est jugée comme appartenant à une catégorie raciale. Ces mots rappellent que la catégorisation raciale est un processus social plutôt qu'un fait biologique. Ces catégories servent à hiérarchiser les personnes, à associer des qualités de supériorité ou de normalité à certaines catégories et divers degrés d'infériorité ou d'anormalité à d'autres. Au Canada, ces processus remontent à l'époque coloniale et aux attitudes des pouvoirs européens envers les peuples qu'ils considéraient avoir "découverts".

    - **Racisme :** la discrimination et le préjugé envers un individu ou un groupe de personnes sur la base de leur race ou ethnicité; le racisme implique l'oppression sociétale/systémique. Le racisme est fondamentalement un processus historique de hiérarchisation de certains attributs identitaires. Les individus dans leur personne sont réduits à ces seuls attributs, comme la couleur de la peau, la texture des cheveux et la forme de leurs traits, par exemple, et une idée figée de ce que cela veut dire lui est associée. Il existe plusieurs variétés de racisme et ce même processus peut être aussi être appliqué à des caractéristiques culturelles ou religieuses.

Notons que la simple évocation de ce terme peut produire des réactions différentes chez les francophones que chez les anglophones. Historiquement, les leaders et les universitaires issus de la Francophonie n'ont pas abordé le concept de la même manière que leurs homologues issus des traditions philosophiques du monde anglophone. Cela fait en sorte que même si le mot "racisme" est clairement l'équivalent de "racism" en anglais, il n'est pas forcément rattaché aux mêmes notions ni aux mêmes référents dans l'esprit des gens. Cette situation est propice aux malentendus et aux conflits.
C'est donc particulièrement important de s'attarder à cette notion et de clarifier ce que l'on entend par ce mot dans le cadre de l'approche anti-oppressive et antiraciste préconisée par l'OCASI.

Les définitions communes du racisme ont tendance à donner l'impression qu'il s'agit des attitudes et du comportements d'individus grossiers ou haineux envers des personnes d'une "race" différente de la leur. Cette définition bien incomplète engendre beaucoup de malentendus et de problèmes. Les conflits qui en découlent détournent notre attention du problème à régler.

Une définition plus complète du phénomène doit reconnaître que le racisme implique bien plus que la tenue d'attitudes ouvertement racistes par certains individus. C'est en partie pourquoi l'on entend de plus en plus parler de "racisme systémique" plutôt que de "racisme" tout court. En fait, les deux termes renvoient à la même idée. Toutefois, le terme "racisme systémique" a l'avantage de rappeler d'entrée de jeu qu'il implique l'interaction et les effets de systèmes à l'échelle des sociétés.

- **Racisme envers les Noirs :** le racisme envers les Noirs est un type de racisme spécifiquement utilisé pour discriminer, tant individuellement que de manière systémique, les personnes noires/africaines/caribéennes. Cette forme précise de racisme qui existe autour du monde comme résultat du colonialisme. Le racisme envers les Noirs est la présomption que les personnes noires et les personnes ayant la peau plus foncée sont moins bonnes et valent moins que les gens ayant une peau plus claire. Cette forme de discrimination peut être constatée dans toutes les nations colonisées et ayant jadis été colonisées (Mullings et al., 2016).

- **Sexisme :** une forme d'oppression et de préjugé contre une personne basé sur le sexe, ou le genre. Généralement associé à l'idée que les hommes sont supérieurs aux femmes

et basé sur des conceptions stéréotypées de ce qu'est, peut ou devrait être une femme ou un homme, une fille ou un garçon.

- **Suprématie blanche :** la suprématie blanche est "l'autre côté de la médaille" du racisme – car si le racisme instaure une hiérarchie entre de supposées "races", la suprématie blanche installe la "race" blanche au sommet de cette hiérarchie. Il s'agit d'un système profondément ancré, hérité du colonialisme et construit sur la base de croyances, de messages et d'idées reçues selon lesquelles les personnes blanches sont meilleures, plus justes ou plus civilisées que toutes les autres à travers le monde. Cela fait en sorte que les personnes blanches bénéficient de systèmes politiques, économiques et sociaux qui leur accordent plus de privilège et de pouvoir qu'aux personnes racialisées puisque ces systèmes ont historiquement été construits de la perspective et à l'avantage de personnes blanches. Beaucoup de gens pensent que le terme "suprématie blanche" n'est lié qu'à des groupes racistes extrémistes tel le *Heritage Front* ou le KKK. La réalité est que, partout où il y a une hiérarchie (et cela comprend le Canada), et que les gens blancs dominent les positions de pouvoir, il y a suprématie blanche. Pour démanteler le racisme, il faut se munir du courage nécessaire pour surmonter ses propres malaises et examiner le phénomène de la suprématie blanche.
- **Xénophobie :** le préjugé et la discrimination envers les gens perçus comme étant des "étrangers" / d'autres cultures, pays, groupes ethniques ou religieux.

Bibliographie

A Tool Kit (Ontario Healthy Communities Coalition, 2004).

Lopes, T., & Thomas, B. (2006). *Dancing on live embers: challenging racism in organizations*. Toronto: Between the Lines.

Barnes, C. Understanding the Social Model of Disability: Past, Present and Future. In Watson, N., & Vehmas, S. (2020). *Routledge handbook of disability studies* (pp. 12-29). New York: Routledge.

Dossa, P. Racialized bodies, disabling worlds (2005); "They [the service providers] always saw me as a client, not as a worker." *Social Science and Medicine, 60, 2527-2536.*

James, J., Federici, S., Fritsch, K., OConnor, C., & Thompson, A. K. (2016). *Keywords for Radicals The Contested Vocabulary of Late-Capitalist Struggle*. Edinburgh: AK Press.

Manuel, A., & Derrickson, R. M. (2016). *Unsettling Canada: A national wake-up call*. Vancouver, B.C.: Langara College.

Meerai, S., Abdillahi, I., & Poole, J. (2016). An Introduction to Anti-Black Sanism. *Intersectionalities: A Global Journal Of Social Work Analysis, Research, Polity, And Practice,* 5(3), 18–35.

Retrieved from Mullings, D. V., Morgan, A., & Quelleng, H. K. (2016). Canada the great white north where anti-black racism thrives: Kicking down the doors and exposing the realities. *Phylon (1960-), 53*(1), 20-41.

Oliver, M. (1990). The politics of disablement. London: Macmillan Education.

Poole, J. M., Jivraj, T., Arslanian, A., Bellows, K., Chaisson, S., Hakimy, H., . . . Reid, J. (2012). Sanism, Mental Health, and Social Work/Education: A Review and Call to Action. A Global Journal of Social Work Analysis, Research, Policy and Practice, 1, 20-37. Retrieved December 10, 2017.

The Roestone Collective. (2014). Safe space: Towards a reconceptualization. *Antipode, 46*(5), 1346-1365. doi:10.1111/anti.12089

Withers, A. J. (2012). Disability politics and theory. Halifax, N.S.: Fernwood.

Initiative pour l'Accessibilité d'OCASI

Courriel : access@ocasi.org
Twitter : @ocasi access
Website : ocasi.org/accessibility

Adresse : 110 Eglinton Avenue West, Suite 200
Toronto, Ontario M4R 1A3
Tél : 416-322-7990 Fax: 416-322-8084

OCASI Ontario Council of Agencies Serving Immigrants
Initiative pour l'Accessibilité
Accessibility Initiative

Financé par :
Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada

Funded by:
Immigration, Refugees and Citizenship Canada